

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti zahraničních studentů na VŠB - TUO
Foreign Student Satisfaction Measurement at VSB - TUO

Student: Michaela Gilarová
Vedoucí bakalářské práce: prof. Ing. Jana Ostrožná, Ph.D.

Ostrava 2016

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra marketingu a obchodu

Zadání bakalářské práce

Student: **Michaela Gilarová**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208R062 Marketing a obchod
Téma: **Měření spokojenosti zahraničních studentů na VŠB - TUO**
Foreign Student Satisfaction Measurement at VSB - TUO
Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Teoretická východiska měření spokojenosti
 3. Charakteristika studijních programů pro zahraniční studenty
 4. Metodika sběru dat
 5. Analýza spokojenosti studentů
 6. Návrhy a doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

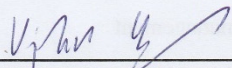
KOZEL, R., L. MYNÁŘOVÁ a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
OLIVER, Richard L. *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer*. 2nd ed. Armonk: M. E. Sharpe, 2010. 519 s. ISBN 07-656-1770-6.
VAŠTIKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 2. akt. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2014. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

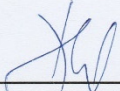
Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jana Ostrožná, Ph.D.**

Datum zadání: 20.11.2015

Datum odevzdání: 06.05.2016


doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry




prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Místopřísežné prohlášení

„Prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.“

V Ostravě dne 6. 5. 2016

.....
Michaela Gilarová

Michaela Gilarová

Poděkování

Mé poděkování patří vedoucí mé bakalářské práce Ing. Janě Ostrožné, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracování bakalářské práce věnovala.

Obsah

1. Úvod	5
2. Teoretická východiska analýzy spokojenosti ve službách	7
2.1 Chování spotřebitelů	7
2.1.1 Znalost zákazníka	7
2.1.2 Zákaznické očekávání	8
2.1.3 Spokojenost zákazníka	8
2.1.4 Spokojený zákazník a jeho klíčové role v podniku	10
2.1.5 Loajální a věrný zákazník	10
2.1.6 Nespokojený zákazník	11
2.1.7 Nespokojený, spokojený a potěšený zákazník	11
2.1.8 Průzkum spokojenosti zákazníků	12
2.1.9 Metoda hodnocení spokojenosti – Diferenční analýza	12
2.1.10 Metoda hodnocení spokojenosti – Poziční mapa	12
2.2 Marketing služeb	14
2.2.1 Definice služeb	14
2.2.2 Vlastnosti služeb	14
2.2.3 Marketingový mix služeb	15
3. Charakteristika studijních programů pro zahraniční studenty	19
3.1 Erasmus a Erasmus +	19
3.1.1 Nejoblíbenější destinace pro Erasmus	20
3.1.2 Erasmus v České republice	21
3.2 ESN	24
3.2.1 Historie ESN	24
3.2.2 Hierarchie ESN	26
3.2.3 Statistiky zahraničních studentů na Ekonomické fakultě VŠB-TUO	30
4. Metodika sběru dat	33
5. Analýza spokojenosti	41
5.1 Poziční mapa	41
5.2 Diferenční analýza	43
5.3 Studium	45
5.4 Ubytování	49
5.4.1 Služby související s ubytováním	52
5.4.2 Úroveň jazykových znalostí a dovedností personálu na kolejích	53
5.5 Volný čas	54
5.5.1 Volnočasové aktivity během dne	54
5.5.2 Trávení volného času během noci	57

5.6	ESN	60
5.6.1	Vyřízení české SIM karty	61
5.6.2	Vyřízení českého bankovního účtu	61
5.6.3	Oficiální Buddy	62
5.7	Ostrava a její obyvatelé	69
5.8	Celkový dojem ze studijního pobytu v Ostravě	74
6.	Návrhy a doporučení	76
6.1	Studium	76
6.2	Ubytování	78
6.3	Denní aktivity	79
6.4	Noční aktivity	79
6.5	Možnosti cestování	80
6.6	ESN a související služby	80
6.7	Obyvatelé Ostravy	83
6.8	Ostrava	83
7	Závěr	84
	Seznam literatury:	86
	Internetové zdroje:	87
	Seznam zkratk	88
	Seznam příloh	
	Přílohová část	

1. Úvod

V současné době je studium na vysoké škole téměř standartní záležitostí. Pro předchozí generace tomu však bylo jinak. Mladí lidé velmi často zakončovali své studium maturitou či výučním listem, některým dokonce stačilo základní vzdělání. Dnes se však na vzdělání klade mnohem větší důraz. Studium vysoké školy se stalo pro mnoho mladých lidí samozřejmostí. Množství fakult a oborů se stále rozšiřuje, studenti tak mají velice rozsáhlý výběr. Nemusí však celá svá studijní léta strávit na jedné škole. Mají totiž možnost ze své domovské univerzity vyjet studovat i do zahraničí.

Tato možnost je poslední dobou u studentů stále oblíbenější. Díky rozrůstající se integraci v Evropě téměř neexistují hranice, a proto se trend studia v zahraničí stále více rozrůstá. Evropská unie na podporu tohoto fenoménu již věnovala a ještě má v plánu věnovat nemalé finanční prostředky. To je důvodem, proč valná většina všech evropských univerzit, ale i většina světových univerzit každoročně přijímá stovky studentů ze zahraničí na studijní stáže.

Zúčastnit se této stáže však není až tak jednoduché. Proto tato možnost funguje také jako motivace pro studenty, aby se snažili vykazovat co nejlepší studijní výsledky. Rovněž musí uspět v jazykových testech a projít si mnohými složitými procesy, týkající se výběru škol, synchronizace předmětů a tak podobně.

Odměnou těmto studentům je pak několik měsíců (3 měsíce až 1 rok) plných ne jen studií a tvrdé práce, ale také poznávání nových lidí a nových kultur, získávání užitečných zkušeností jak v oblasti studia, tak běžného života. Důležitým aspektem je také velká míra zlepšení se v komunikačních dovednostech v cizím jazyce, což je v dnešní době velice žádané. Nedílnou součástí zahraniční stáže je však také zábava, cestování a získávání jiných zajímavých zážitků.

V České republice je devatenáct univerzit, které každoročně přijímají zahraniční studenty v rámci tzv. programu Erasmus. Dvě z těchto univerzit se nacházejí v Ostravě a jednou z nich je Vysoká Škola Báňská – Technická Univerzita Ostrava (VŠB – TUO).

Tato bakalářská práce je zaměřena právě na zahraniční studenty této univerzity. Jejím cílem je zjistit spokojenost zahraničních studentů se základními aspekty studijního pobytu a navrhnout zlepšení pro případné zjištěné nedostatky, které by

mohlo vést k větší spokojenosti zahraničních studentů a také ke zvýšení prestiže univerzity v očích budoucích zájemců o zahraniční stáž v České Republice.

Jako výzkumná metoda pro získání primárních dat je zvolen kvantitativní výzkum prostřednictvím metody CAWI. Respondenti jsou vybráni z internetové databáze zahraničních studentů VŠB - TUO pomocí techniky náhodného výběru. Jednotlivé problematiky výzkumu budou analyzovány pomocí analýzy prvního a následně i druhého stupně dle vybraných kritérií. Shromážděná data budou následně zpracována v programu Microsoft Excel a převedena do souboru výsledků výzkumu a souvisejících grafů.

Výsledky výzkumu mohou sloužit jako podklad pro budoucí opatření, či zlepšení jak pro univerzitu a její program pro výuku zahraničních studentů, tak pro studentskou organizaci ESN VŠB-TU Ostrava.

Autorka této bakalářské práce je studentkou VŠB – TUO a také aktivní členkou organizace ESN, která má zahraniční studenty na starost. Autorka tedy v této bakalářské práci bude vycházet nejen z údajů zjištěných pomocí analýzy, ale také z velké škály vlastních zkušeností se zahraničními studenty. Autorčina zainteresovanost do dobrovolnických aktivit se zahraničními studenty byla podnětem pro výběr tohoto tématu.

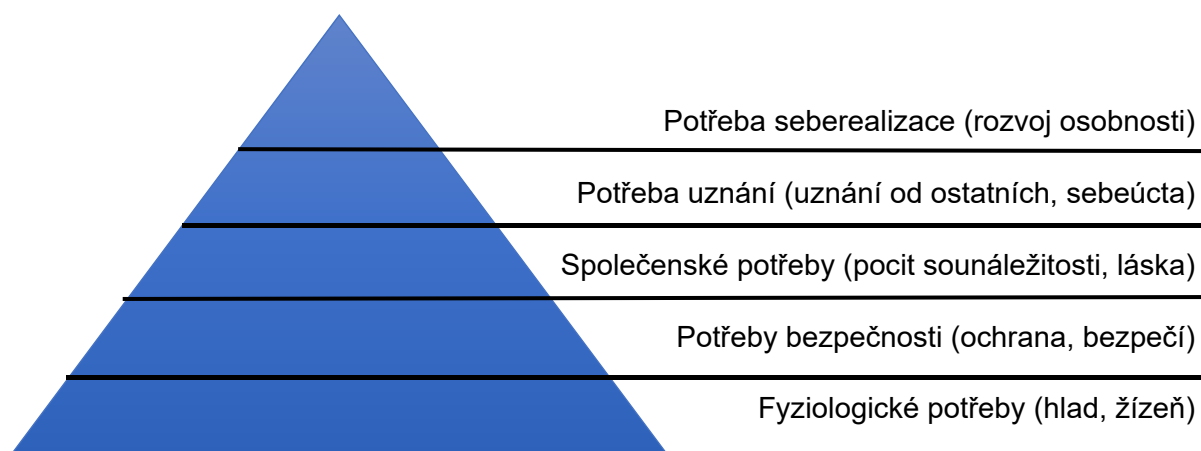
2. Teoretická východiska analýzy spokojenosti ve službách

V této kapitole budou představeny se základní pojmy a informace, které se týkají tematiky hodnocení spokojenosti zákazníků, kvality služeb a marketingu služeb.

2.1 Chování spotřebitelů

Znalost spotřebitelského chování je klíčem k úspěchu na trhu. Proto jsou prováděny marketingové výzkumy, které nejen objasňují tržní situaci, ale také odpovídají na základní otázky týkající se potřeb, požadavků, postojů a očekávání spotřebitelů. [6]

Známý Americký psycholog A. H. Maslow (1908 – 1970) vytvořil teorii říkající, že všechny lidské potřeby lze shrnout a hierarchicky uspořádat do jakési pyramidy (obrázek 2.1), v jejíž podstavě se nacházejí nejzákladnější lidské potřeby a na jejím vrcholu ty potřeby, na jejichž uspokojení záleží až v případě, že jsou všechny ostatní potřeby v předešlých patrech pyramidy již uspokojeny. [6]



Obrázek 2.1 – Pyramida potřeb dle A.H. Maslow

Zdroj: [6]

2.1.1 Znalost zákazníka

Komunikace je základem pro budování a udržování vztahů. Toto pravidlo platí ve všech mezilidských vztazích, osobních i obchodních. Pro efektivní komunikaci je třeba zákazníka dobře znát. To znamená nejen vědět adresu a identifikační informace, ale je třeba mít přehled o aktuálních informacích ohledně jeho finanční situace, platební disciplíny, objemu a průběhu odběrů zboží od dodavatelů atp. [5]

2.1.2 Zákaznické očekávání

Obecně platí, že čím vyspělejší je ekonomika a tržní prostředí, tím náročnější jsou spotřebitelé a zákazníci. Náročný zákazník očekává maximální profesionalitu i vstřícný lidský přístup. Jeho hlavní očekávání lze shrnout zhruba následovně [30]:

- profesionalita – spolehlivost, kvalita a pečlivé služby v dokonalém provedení;
- pružnost – vstřícnost vůči osobitým požadavkům a rychlá reakce při komunikaci;
- řešení problémů – rychlé řešení reklamací a nenadálých komplikací;
- omluva – přiznání chyby, upřímná omluva a nějaké odškodnění či zvýhodnění.

Očekávání tedy spočívá v tom, že zákazník nevnímá skutečnou službu, ale její obraz. Před uskutečněním služby si zákazník vytvoří obraz očekávané služby na základě sdělené či vlastní zkušenosti, anebo díky vlivu marketingového působení. Obraz vnímané služby si pak vytvoří na základě obrazu služby očekávané, na základě samotného poskytnutí služby a vlivu marketingového působení. [16]

2.1.3 Spokojenost zákazníka

Zákaznickovo vnímání kvality služeb a jeho celková spokojenost je základem pro budoucí obchodní vztah. To zahrnuje jeho postoj k výrobku či značce společnosti, splnění jeho očekávání a potřeb danou společností, přátelský přístup zaměstnanců, atd., to vše může ovlivňovat **spokojenost zákazníka**.

Termín spokojenost zákazníka a vnímání kvality jsou označením, které používáme pro shrnutí souboru zřetelných jevů v chování zákazníků spojených s daným produktem či službou. [14]

„Jsou lidé, kteří nejsou spokojeni nikdy s ničím, jiní jsou naopak nenároční a spokojeni téměř vždy a se vším. Mezi těmito dvěma póly však nalezneme širokou škálu dalších variant. Přičemž mnohdy ani sám jedinec neumí určit příčiny své spokojenosti i nespokojenosti, natož kritéria, podle kterých svoji spokojenost poměřuje. Je proto zřejmé, že spokojenost se službou je s největší pravděpodobností velmi komplexní kategorie.“ [4, str. 37]

Spokojenost zákazníka je tedy velmi nejednoznačný pojem. Jisté je však to, že se odvíjí od předchozích zkušeností zákazníka se službou, od jeho očekávání a následném splnění, či nesplnění tohoto očekávání danou službou. [5]

Ačkoli je tedy spokojenost velmi individuální záležitost, lze ji zajistit několika pravidly [5]:

a) Kvalitní produkt

Ten by měl být samozřejmostí. Zákazník by měl dostat službu, kterou si zaplatil a pokud je kvalita této služby jakkoliv porušena, může to zákazníka navždy odradit a daný podnik už příště nenavštíví.

b) Dodržení termínu a ceny

Toto jsou sliby, které by každý podnik měl bez výhrad plnit, pokud si chce udržet své zákazníky.

c) Servis bez diskusí

Když si zákazník zakoupí vadný výrobek, následuje většinou zdoluhavý proces reklamace spojený s vysvětlováním a nekonečným vyplňováním dokumentů, což nemá v oblibě nikdo z nás. Pokud je tento proces však bez diskusí nějakým způsobem urychlen, jistě to vyvolá spokojenost klienta.

d) Konzistentní úroveň služeb

Úroveň služeb by měla být stále stejná, nebo lepší. Nikdy by se však neměla zhoršovat.

e) Osobní zájem

Informování o slevách, či novém sortimentu, či dokonce blahopřání k narozeninám, to jsou příklady osobního přístupu, které v zákazníkovi vyvolají vřelejší vztah k podniku.

Pokud to vše je ještě doplněno kvalitně vyškoleným, milým a ochotným personálem, efektivním nastavením procesů (např. vyřizování reklamací) a kvalitním hmotným i nehmotným vybavením potřebným k uskutečnění dané služby, bude společnost prosperovat. [16]

2.1.4 Spokojený zákazník a jeho klíčové role v podniku

„Podle P. F. Drucker je právě spokojený zákazník hlavním smyslem veškeré podnikatelské činnosti. Podobně jako v politice i v podnikání se dnes hovoří o demokracii (business democracy), kdy jsou firmy „řízeny“ přáními a požadavky zákazníků, veškerá jejich činnost se zaměřuje na maximální uspokojení těchto přání a požadavků.“ [7, str. 57, upraveno]

Spokojenost zákazníka je klíčová především z těchto důvodů [7]:

- Spokojený zákazník zůstane společnosti nadále věrný a udržet si ho stojí společnost méně úsilí, času a peněz, než získávání nového.
- Spokojený zákazník je ochoten více zaplatit.
- Spokojený a věrný zákazník neopustí danou značku, pokud má společnost nečekané trable (např. stávky zaměstnanců, nedodržení termínu dodavatelů, havárie a loupeže, apod.)
- Spokojený zákazník šíří pozitivní reference, což je velmi účinná a neplacená forma reklamy.
- Spokojený zákazník je ochoten nakupovat i další produkty své oblíbené značky.
- Spokojený a věrný zákazník dá najevo, pokud se při průběhu služby setkal s nějakými nedostatky. Na základě toho pak společnost může do budoucna těmto nedostatkům předejít nebo provést vylepšení.
- Spokojený zákazník zpětně vyvolává u zaměstnanců firmy pozitivní reakce (hrdost, pocit zadostiučinění atp.).

2.1.5 Loajální a věrný zákazník

Věrný a loajální zákazník je největším aktivem, které podnik může mít. Díky takovým zákazníkům totiž společnost může dosahovat konstantních zisků. Vysoká loajalita a nízká míra odchodů klientů ke konkurenci pro společnost znamená trvalý podnikatelský úspěch. [28]

Loajální a věrní zákazníci nakupují u dané společnosti častěji a více a jejich touha po konkurenčních produktech je zanedbatelná. Jsou ochotni bránit svůj oblíbený podnik proti různým útokům a díky tomu, že šíří kladné recenze ve svém okolí, v podstatě snižují náklady na marketingovou komunikaci a šíří dobré jméno firmy, což posiluje i její image. Tito zákazníci jsou rovněž méně citliví na vyšší ceny, více

shovívavější v případě nějaké chyby spojené s provedením služby. Zákazníci jsou také ochotní podniku poskytovat rady a návrhy na zlepšení, a také podporují morálku zaměstnanců tím, že posilují jejich dobrý pocit z vykonané práce a také jejich hrdost na své zaměstnání. [28]

2.1.6 Nespokojený zákazník

Většina nespokojených zákazníků dříve nebo později odejdou ke konkurenci. Jen 4 % z nich si stěžují. Samozřejmě důvody pro ztrátu zákazníků mohou být různé (například odstěhování se), přesto u mnoha případů je hlavní příčinou právě nespokojenost s produktem společnosti (14 %) a ještě mnohem častějším případem je nespokojenost s přístupem zaměstnanců firmy (68 %). [7]

Nespokojený zákazník sděluje svému okolí negativní reference (minimálně deseti, někdy až dvaceti dalším lidem). [7]

Pokud však podnik vyřeší stížnosti zákazníků v jejich prospěch, zůstanou jí nadále nakloněni a budou o vyřešení problému informovat své okolí. Zejména pak, byli-li problém vyřešen okamžitě a bez zbytečných průtahů. [7]

2.1.7 Nespokojený, spokojený a potěšený zákazník

„Zda je kupující s koupí spokojený, závisí na realizaci nabídky ve vztahu k jeho očekávání. Obecně lze říci, že spokojenost je pocit radosti nebo zklamání nějaké osoby vyvolaný poměrem vnímaných výkonů (nebo vnímaného výsledku) k očekávání. Nedojde-li ke splnění očekávání, je zákazník nespokojený.“ [11, str. 182]

Pokud zákazníkova zkušenost odpovídá jeho představám, zákazník je spokojen a zůstane věrný do doby, než najde lepší alternativu. Avšak jestli se společnosti podaří překonat zákazníkova očekávání, je produktem překvapen a nadšen, zůstane společnosti věrný a bude mít potřebu se pochlubit dalším lidem. Bude tedy šířit kladné recenze a podílet se na budování dobrého jména společnosti. [7]

Tyto tři situace lze vyjádřit pomocí zlomku, kde zákazníkova očekávání umístíme do čitatele (O) a reálnou zkušenost (R) umístíme do jmenovatele. Zlomky pak budou vypadat takto [7]:

- Nespokojený zákazník: $O/R > 1$,
- Spokojený zákazník: $O/R = 1$,
- Potěšený zákazník $O/R < 1$.

2.1.8 Průzkum spokojenosti zákazníků

Měření spokojenosti zákazníků pomáhá lépe porozumět a předpovídat situaci na trhu. Avšak její důležitost spočívá především v odhalení problémů se službami či produkty vnímaných zákazníky vedoucí k příležitosti k jejich nápravě. Kromě toho je také důležité znát názory zákazníků a umět rozpoznat kdy a na základě čeho se mění, tedy umět přesně odhadnout zákaznický postoj. [14]

Při posuzování kvality služeb je nutné zabývat se nejen výstupy, ale také procesy, pomocí nichž byly výstupy uskutečněny. Posuzuje se tedy fyzická kvalita (skutečný výstup), funkční kvalita (hodnocení kooperace mezi dodavatelem a zákazníkem) a firemní kvalita (image). [16]

Průzkum spokojenosti zákazníků zkoumá vývoj celkové zkušenosti zákazníků se společností. Je prováděn buďto specializovanými zaměstnanci firmy anebo externími agenturami. Důležité je, aby vzorek, tedy množství respondentů, byl dostatečně reprezentativní. Při vyhodnocování výsledků je však nutno brát zřetel na různé externí faktory, které mohly odpovědi těchto respondentů negativně či pozitivně ovlivnit. Existuje několik metod výzkumu spokojenosti. My se zde budeme zabývat metodou Diferenční analýzy. [16]

2.1.9 Metoda hodnocení spokojenosti – Diferenční analýza

Na základě dotazníku, kde respondent hodnotí úroveň kvality a úroveň důležitosti jednotlivých atributů na škále libovolného počtu bodů, jsou vypočteny hodnoty průměrné úrovně kvality, průměrné důležitosti a difference mezi těmito dvěma znaky, která vyjadřuje propad kvality vzhledem k důležitosti daného znaku a naopak. Na základě tohoto výpočtu lze určit atributy, u kterých je nutná náprava kvality, či atributy, kde je úroveň kvality příliš vysoká a zbytečně nákladná. Výsledky je možno interpretovat pomocí tabulek či graficky, například pomocí paprskového diagramu. [2]

Tato metoda je oblíbená zejména u menších firem. Její výhodou je totiž jednoduchost provedení. Firmy tedy nemusí najímat externí poradce či absolvovat dlouhé a náročné školení. Výpočet by totiž měli bez problému zvládnout pomocí vlastních sil. [2]

2.1.10 Metoda hodnocení spokojenosti – Poziční mapa

Poziční mapa (obrázek 2.2) slouží především pro přehledné zobrazování míry spokojenosti a významnosti faktorů výzkumu. Respondenti nejprve hodnotí jednotlivé faktory výzkumu na základě toho, jak moc jsou pro ně důležité a podle toho, jak jsou

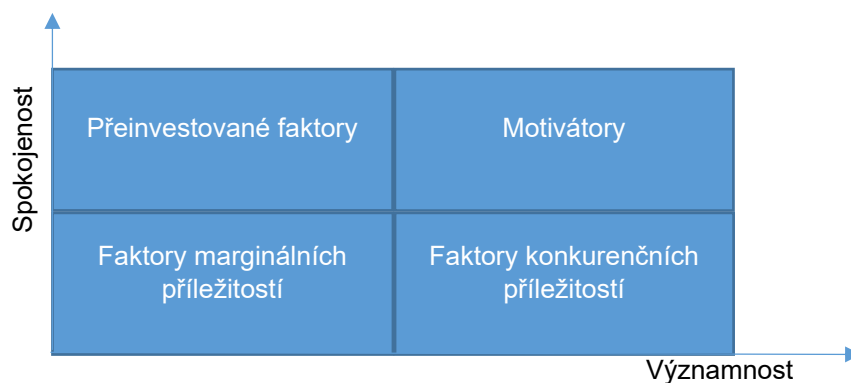
s jednotlivými faktory spokojení. Poziční mapa se rozčleňuje na čtyři kvadranty dle míry spokojenosti a významnosti.

Pravý horní, neboli druhý kvadrant, znázorňuje tzv. motivátory, tedy faktory, které mají pro respondenty vysokou významnost a vysokou míru spokojenosti.

V levém horním kvadrantu, neboli v prvním kvadrantu, se nacházejí tzv. přeinvestované faktory, což jsou faktory, se kterými jsou respondenti sice spokojení, ale mají pro ně nízkou významnost.

Pravý spodní kvadrant, tzv. kvadrant faktorů konkurenčních příležitostí neboli také čtvrtý kvadrant znázorňuje faktory, které jsou pro respondenty významné, ale respondenti s nimi nejsou dostatečně spokojení. Faktorům nacházejícím se v tomto kvadrantu by měla být věnována největší pozornost. Mohou totiž pro společnost představovat konkurenční příležitost. Podnik by se měl snažit tyto faktory posunout do druhého kvadrantu.

Posledním kvadrantem je pravý spodní kvadrant. Zde se nacházejí tzv. marginální neboli vedlejší příležitosti, tedy faktory s nízkou mírou spokojenosti, ale rovněž i s nízkou mírou důležitosti. Společnost by se jim měla věnovat sekundárně, až po vyřešení problému s faktory v pravém spodním kvadrantu. Zlepšení úrovně spokojenosti s faktory ve třetím kvadrantu není pro společnost klíčové, avšak může pozitivně ovlivnit image společnosti. [17]



Obrázek 2.2: Poziční mapa

Zdroj: [17]

2.2 Marketing služeb

Mezinárodní statistiky dokládají výrazně stoupající podíl služeb překračující hranice státu, ale i intenzivní přímou investiční činnost podniků služeb v zahraničí. [17]

2.2.1 Definice služeb

V současné době vysvětlují podstatu služeb nejlépe američtí autoři Philip Kotler a kolektiv. „Služba je jakákoliv aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“ [10, str. 12]

Na základě této definice budou dále objasněny specifické vlastnosti služeb, díky kterým se liší od hmotného zboží.

2.2.2 Vlastnosti služeb

Mezi nejběžnější charakteristiky služeb patří nehmotnost, neoddělitelnost, proměnlivost a pomíjivost.

a) Nehmotnost

Nehmotnost souvisí s faktem, že služby nelze skladovat. [15]

„Je tedy velice podstatnou a klíčovou vlastností služeb. Spočívá v tom, že čistá služba nemá fyzickou podobu, nelze si ji před koupí prohlédnout a jen v některých případech má zákazník možnost si ji vyzkoušet.“ [17, str. 16]

To způsobuje nejistotu zákazníka při rozhodování mezi konkurenčními společnostmi. Tuto nejistotu lze eliminovat například pomocí katalogů, letáků, vzhledu interiéru provozovny, přístupu i vzhledu personálu, či referencí ostatních klientů. [2]

b) Neoddělitelnost

Neoddělitelnost je další charakteristickou vlastností služeb. Spočívá ve skutečnosti, že prodej, produkce i spotřeba služby často probíhají současně za přítomnosti zákazníka. U většiny služeb je tedy zákazník součástí samotné služby. [15]

c) Proměnlivost

Proměnlivost neboli variabilita či heterogenita služeb ovlivňuje kvality služby a jejich standardy. Je to způsobováno zejména nepředvídatelným chováním zaměstnanců i zákazníků a také tím, že u služeb nelze provádět výstupní kontroly kvality před dodáním služby, jako v případě zboží. Proto se často stává, že poskytnutí

té stejné služby v jednom a totéž podniku se liší. Například zde hraje klíčovou roli nálada účastníků služby, jejich únava, či zdravotní stav. [10]

d) Pomíjivost

Pomíjivost znamená, že po provedení služby tato služba zaniká. Tato skutečnost vede k tomu, že služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet. Je to zároveň i příčina toho, že zákazník službu obtížně reklamuje. [17]

2.2.3 Marketingový mix služeb

Marketingový mix služeb je komplexní soubor aktivit, kterými společnost může ovlivňovat poptávku po své nabídce. Jako první byl tento postup použit N. H. Bordenem v roce 1948. [7]

Jde tedy o soubor nástrojů, jimiž podnik přizpůsobuje vlastnosti služeb svým zákazníkům a tím dosahuje svých marketingových cílů. Základní formu marketingového mixu tvoří skupina čtyř faktorů, která podle jejich počátečních písmen v anglickém jazyce nese název „čtyři P“. Jedná se o tyto prvky [17]:

- Produkt (Product),
- Cena (Price),
- Distribuce (Place),
- Marketingová komunikace (Promotion).

Tyto prvky je možné namíchat v různé intenzitě a pořadí tak, aby efektivně sloužily cíli: uspokojit potřeby zákazníků a přinést organizaci zisk. [17]

V důsledku vlastností služeb však tyto čtyři prvky nestačí. Bylo tedy nutno připojit k tomuto tradičnímu marketingovému mixu ještě další tři „P“, kterými jsou [10]:

- Lidé (People),
- Materiální prostředí (Physical evidence),
- Procesy (Processes).

Ve službách cestovního ruchu jsou využívána ještě další 3“P“. Jsou jimi vytváření balíčků (Packaging), programování (Programming) a spolupráce neboli kooperace (Partnership). Nebudeme se jimi v této práci však nadále zabývat.

a) Produkt

Produkt je základní částí marketingového mixu. Produkt lze tedy definovat jako cokoli, co může sloužit k uspokojení lidských přání a tužeb. „Podle definice Americké marketingové asociace je za produkt považováno to, co lze na trhu nabídnout k upoutání pozornosti, k získání, k užívání anebo ke spotřebě, tj. vše, co se vyznačuje schopností uspokojit přání nebo potřeby zákazníků.“ [6, str. 107]

Produktem tedy mohou být fyzické předměty, služby, ale také osoby, místa, organizace, myšlenky, kulturní výtvořky a mnohé další hmatatelné i nehmatatelné věci. [6]

Služba jako produkt se skládá z materiálních prvků (hmotné složky služby), smyslových požitků a psychologických výhod. [17]

Produkt služeb se pak rozděluje na dvě úrovně: První z nich je základní, neboli **klíčový produkt**, který představuje příčinu koupě dané služby, důvod, za který chce zákazník zaplatit. Druhou úrovní je doplňkový, tzv. **periferní produkt**, který je nabízen v rámci základní služby, ale přidává jí určitou hodnotu navíc. [17]

b) Cena

„Cena je peněžní částka za výrobek nebo službu, případně souhrn všech hodnot, které zákazníci vymění za užitek z vlastnictví nebo užívání výrobku nebo služby.“ [17, str. 94]

Je jedinou součástí marketingového mixu zajišťující příjem a určující hodnotu produktu. Při určování výše ceny je třeba zohledňovat ceny konkurence a jiné externí a interní faktory ale také ekonomická hlediska. Stanovením správné ceny totiž firma ovlivňuje výši svých výnosů a zisku. [1]

c) Distribuce

„Distribuce zahrnuje veškeré činnosti společnosti, které činí produkt nebo službu dostupné zákazníkům.“ [17, str. 112, upraveno]

Je to tedy souhrn subjektů zpřístupňujících produkty konečným spotřebitelům prostřednictvím distribučních cest, které představují jednotlivci či firmy účastníci se tohoto procesu. [6]

d) Marketingová komunikace

Marketingová komunikace je prvek, který umožňuje orientaci produktu na zákaznickou potřebu. Je to proces sdělování ale také sdílení informací a jiných projevů a výsledků lidské činnosti a zároveň i následných reakcí zákazníků na tyto podněty, neboli jejich zpětných vazeb. [7]

e) Materiálové prostředí

Materiálové prostředí zahrnuje první vjemy a dojmy, které zákazník pociťuje při prvním využití služby. Vzhled budovy či interiéru, hudba, či vůně, to vše může ovlivnit zákazníkův celkový dojem. Podniky se tedy snaží vytvořit útulné a moderně zařízené kanceláře a provozovny, aby u klientů vzbudily příjemné pocity, aby je neodradily od příštích návštěv a aby si u nich zajistili kladné reference. Materiálové prostředí však nemá vliv jen na zákazníky podniku. Může ovlivňovat i pracovitost zaměstnanců, kvalitu jejich práce, jejich vystupování vůči klientům nebo dokonce i kázeň. [17]

f) Lidé

V oblasti služeb dochází k častému kontaktu mezi zákazníky a zaměstnanci. Proto je tato složka marketingového mixu velice významná a má přímý vliv na kvalitu služeb. [5]

Zaměstnance dělíme na čtyři skupiny podle vztahu k marketingovému mixu a podle míry kontaktu se zákazníkem na kontaktní, obsluhující, koncepční a podpůrné pracovníky (viz tabulka 2.1). [15]

Rozdělení zaměstnanců	Přímý vztah k marketingovému mixu	Nepřímý vztah k marketingovému mixu
Pravidelný nebo častý kontakt se zákazníkem	Kontaktní pracovníci	Obsluhující pracovníci
Nepravidelný nebo žádný kontakt se zákazníkem	Koncepční pracovníci	Podpůrní pracovníci

Tabulka 2.1 – Rozdělení zaměstnanců podle vztahu k marketingovému mixu a míry kontaktu se zákazníkem.

Zdroj: [15]

Zákazníci jsou hlavním důvodem existence podniku. Podnik je totiž na zákaznících životně závislý. [17]

„Pod pojmem zákazník rozumíme souhrn všech fyzických právnických osob, které mohou „konzumovat“ produkty a služby nabízené konkrétní firmou.“ [17, str. 37]

g) Procesy

Procesy představují způsob, jakým jsou služby vytvářeny a dodávány zákazníkům. Mohou zahrnovat postupy, časové rozvrhy, mechanismy a jiné činnosti, jejichž prostřednictvím je služba poskytována zákazníkům. Efektivní průběh procesů může podniku zajistit strategickou výhodu oproti konkurenci. [15] „Pokud nefunguje proces, výsledkem bude vždy nespokojený zákazník.“ [15, str. 173]

3. Charakteristika studijních programů pro zahraniční studenty

V této kapitole jsou vysvětleny pojmy Erasmus a ESN a jejich význam.

3.1 Erasmus a Erasmus +

Program Erasmus byl zřízen v roce 1987 po rozhodnutí 87/327/EHS za účelem mobility vysokoškolských studentů a pedagogů a rovněž za účelem spolupráce mezi vysoko vzdělávacími institucemi v Evropě. Původním záměrem Erasmu bylo umožnit studentům bydlet v cizí zemi, poznat cizí kulturu a naučit se cizí jazyk a místní způsob života. [26]

V letech 2000 až 2006 byl součástí programu s názvem Sokrates. Od roku 2007 je zařazen jako součást Programu celoživotního učení. [26]

Název Erasmus je odvozen z příjmení holandského renesančního humanisty Erasma Rotterdamského. Může však být také čten jako akronym slov: **E**uropean **A**ction **S**cheme for the **M**obility of **U**niversity **S**tudents (Evropský Akční Plán pro Mobilitu Vysokoškolských Studentů). [26]

V Česku je program spravován Národní agenturou pro evropské vzdělávací programy (NAEP). [26] Od ledna roku 2014 je nahrazen programem Erasmus+. [20]

Erasmus+ je od roku 2014 novým programem slučujícím všechny stávající programy EU pro vzdělávání, odbornou přípravu, mládež a sport. Tedy programy Erasmus, Leonardo da Vinci, Comenius, Grundtvig, program „Mládež v akci“, Erasmus Mundus, Tempus, Alfa, Edulink a program spolupráce s průmyslově vyspělými zeměmi. [29]

Cílem programu je zvýšení kvality a přiměřenosti kvalifikací a dovedností. Stipendia tohoto programu může využívat více než 4 miliony osob na studijní, pracovní, odborně přípravné či dobrovolnické účely v zahraničí pro období 2014 – 2020, což představuje dvě třetiny prostředků programu Erasmus+ (Pro srovnání, v letech 2007 – 2013 se jednalo o stipendia pro 2,7 miliony osob). Tento zahraniční pobyt může pro každou úroveň studia trvat až jeden rok, tedy studenti mohou na rok vycestovat v bakalářském, magisterském i doktorském studiu. [29]

Program se dělí na tři klíčové akce [29]:

- Vzdělávací mobilita jednotlivců,
- Spolupráce na inovacích a výměna osvědčených postupů,
- Podpora reforem vzdělávací politiky.

Mohou se ho účastnit budťo programové země, mezi něž patří členské země EU (28 zemí), členské státy Evropského hospodářského prostoru (Norsko, Island, Lichtenštejnsko) a státy Turecko a Bývalá jugoslávská republika Makedonie.

Dále se programu Erasmus + mohou účastnit partnerské země sousedící s EU, jimiž jsou [29]:

- Arménie, Ázerbájdžán, Bělorusko, Gruzie, Moldávie, Ukrajina;
- Alžírsko, Egypt, Izrael, Jordánsko, Libanon, Libye, Maroko, Palestina, Sýrie, Tunisko;
- Albánie, Bosna a Hercegovina, Kosovo, Černá Hora, Srbsko;
- Rusko a některé další partnerské země.

3.1.1 Nejoblíbenější destinace pro Erasmus

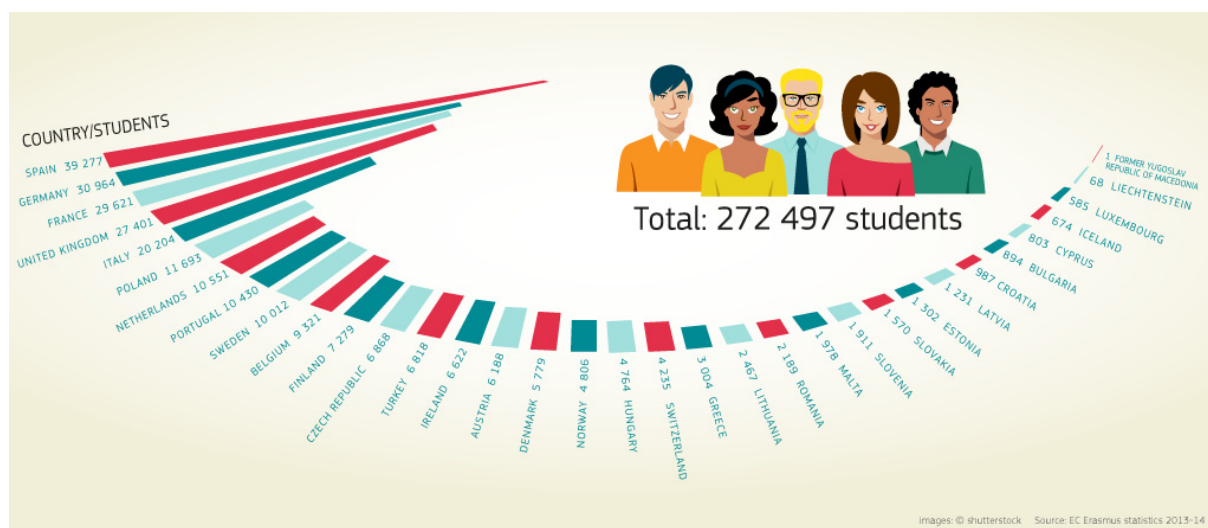
Destinace, kam studenti nejčastěji vyjíždějí za účelem studijních či praktických stáží v rámci programu Erasmus jsou dle evropského Seznamu nejoblíbenějších destinací pro Erasmus ve školním roce 2013 - 2014 tyto země (viz obrázek 3.1) [27]:

- 1) Španělsko (39 277 zahraničních studentů Erasmusu). Nejpopulárnějšími destinacemi jsou zde města regionu Andalusie: Sevilla, Córdoba a Granada, (která je, co se týče oblíbenosti, na prvním místě). Oblíbeným místem je také Valencie.
- 2) Německo (30 964 zahraničních studentů), nejoblíbenějším městem je Berlín.
- 3) Francie (29 621 zahraničních studentů), nejnavštěvovanější je samozřejmě Paříž.
- 4) Spojené Království (27 401 zahraničních studentů) nejžádanějším je hlavní město Londýn.
- 5) Itálie (20 204 studentů), nejoblíbenějším je Bologna

Dalšími v pořadí jsou tyto země [22]:

- 6) Polsko - 11 693 studentů Erasmusu
- 7) Nizozemsko - 10 551 studentů Erasmusu

- 8) Portugalsko - 10 430 studentů Erasmu
- 9) Švédsko - 10 012 studentů Erasmu
- 10) Belgie - 9 321 studentů Erasmu
- 11) Finsko 7 279 studentů Erasmu
- 12) Česká republika - 6 868 studentů Erasmu



Obrázek 3.1 – Nejpopulárnější destinace pro Erasmus (2013/14)

Zdroj: [22]

3.1.2 Erasmus v České republice

Erasmus + je naplánován na sedm let. Tento sedmiletý program má celkový rozpočet € 14,7 bilionů v podobě Grantů pro studia, školení a dobrovolnictví v zahraničí. Národní agentury jsou odpovědné za rozdělení většiny části tohoto programu v každé zemi. [21]

Tyto granty mají pomáhat lidem zlepšit jejich schopnosti a dovednosti, zvýšit jejich zaměstnatelnost a povědomí o ostatních kulturách. Také povzbuzují mladé lidi v účasti na demokratickém životě. [21]

Celkem bylo z těchto grantů na toto sedmileté období poskytnuto České republice € 24,66 milionů, což umožňuje výjezd na Erasmus celkem 17 916 lidem. [21]

V následující tabulce (tabulka 3.1) je tato suma rozepsána na jednotlivé částky a jejich využití.

Tabulka 3.1 – Rozdělení sedmiletého grantu (€ 24,66 mil.) v České republice.

	Grant (€)	Grant (Kč)	Účastníci	Projekty
Školní vzdělání (zaměstnanci)	1 471 542	39 731 634	584	89
Pracovní vzdělání a školení (zaměstnanci a studenti)	6 390 039	172 531 053	3 188	147
Vysoké školy (zaměstnanci a studenti)	13 798 878	372 569 706	10 311	69
Vzdělání pro dospělé (zaměstnanci)	151 343	4 086 261	94	8
Mládež (výměnné pobyty, brigády, dobrovolnictví)	2 852 762	77 024 574	3 739	156

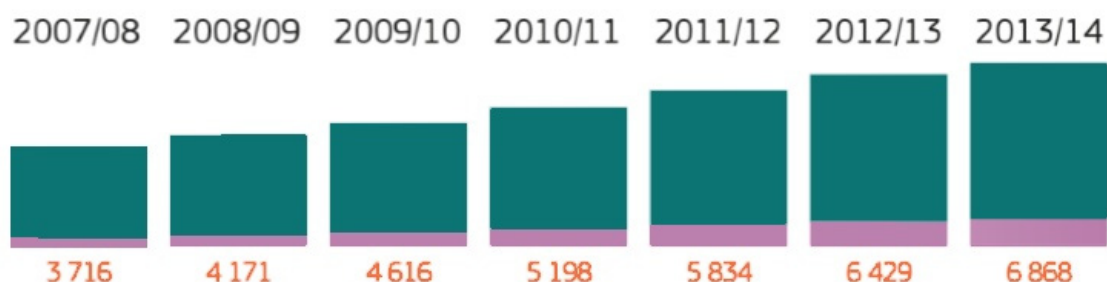
Zdroj: [21]

V porovnání s předchozími lety, Erasmus + poskytnul mnohem silnější podporu studentům ze znevýhodněného prostředí nebo s méně možnostmi. [20]

Ze statistiky o Erasmus na vysokých školách z roku 2014 můžeme vyčíst, že počet vyjíždějících i přijíždějících studentů se každým rokem zvyšuje (viz obrázek 3.2). Ve školním roce 2007/08 vyjíždělo na Erasmus celkem 5 587 českých studentů, z toho zhruba u 5 % případů šlo o školení, či pracovní stáž, a u zbylých cca 95 % šlo o studia. Ve školním roce 2013/14 se Erasmu účastnilo celkem 7 510 českých studentů, což je o 1 923 studentů více, než v roce 2007/08. Školení a pracovních stáží se v roce 2014 účastnilo necelých 20 % z celkového počtu účastníků. [21]

**Obrázek 3.2 – Vývoj počtu vyjíždějících studentů z České republiky.****Zdroj: [21]**

U přijíždějících studentů Erasmu je trend podobný, avšak čísla jsou o něco nižší, než v případě výjezdů (viz obrázek 3.3). V roce 2007/08 přijelo celkem 3 716 studentů, z toho se účastnilo pracovních stáží a školení necelých 5 %. V roce 2013/14 celkový počet přijíždějících studentů vzrostl o 3 152 studentů, tedy celkový počet účastníků pro rok 2013/14 byl 6 868, z toho cca 16 % bylo účastníky pracovních stáží a školení. [21]



Obrázek 3.3 – Vývoj počtu přijíždějících studentů do České republiky.

Zdroj: [21]

Mezi účastníky Erasmu patří i zaměstnanci univerzit, především vyučující, kteří buďto jezdí vyučovat na zahraniční univerzity, nebo vyjíždějí do zahraničí za účelem kontroly svých studentů na kooperujících univerzitách.

V případě těchto vyjíždějících a přijíždějících zaměstnanců jde o poněkud menší počty účastníků. Ve školním roce 2007/08 k nám přijelo 1 268 a vyjelo do zahraničí 1 942 zaměstnanců univerzit, pro školní rok 2013/14 trend se zvýšil na 2 572 přijíždějících a 2 827 vyjíždějících. [21]

Tabulka 3.2

	2007/08	2013/14
Vyjíždějící zaměstnanci	1 942	2 827
Přijíždějící zaměstnanci	1 268	2 572

Zdroj: [21]

Mezi české univerzity, které nejvíce vysílají studenty do zahraničí na Erasmus, patří dle statistik z roku 2014 tyto [21]:

- 1) Univerzita Karlova v Praze,
- 2) Masarykova Univerzita v Brně,
- 3) Univerzita Palackého v Olomouci,
- 4) Vysoká Škola Ekonomická v Praze
- 5) Vysoké Učení Technické v Brně.

Univerzity v České republice, které přijímají nejvíce zahraničních studentů, jsou [21]:

- 1) Univerzita Karlova v Praze,
- 2) České Vysoké Učení Technické v Praze,
- 3) Masarykova Univerzita v Brně,
- 4) Vysoké Učení Technické v Brně
- 5) Česká Zemědělská Univerzita v Praze

Dále bylo ze statistik z roku 2014 vyčteno, že do České republiky vysílají své studenty nejčastěji tyto země [21]:

- 1) Španělsko,
- 2) Francie,
- 3) Turecko,
- 4) Polsko
- 5) Slovensko.

Mezi pět zemí, kam nejčastěji na Erasmus vyjíždějí čeští studenti, patří tyto [21]:

- 1) Německo,
- 2) Francie,
- 3) Španělsko,
- 4) Spojené království
- 5) Portugalsko.

3.2 ESN

ESN je nezisková mezinárodní studentská organizace a zároveň největší studentská asociace v Evropě. Jejím posláním je reprezentovat zahraniční studenty, a tím poskytovat možnosti kulturního porozumění a osobního rozvoje v rámci principu Studenti Pomáhající Studentům („Students helping students“). [25]

3.2.1 Historie ESN

V roce 1987 byl Evropským společenstvím schválen plán pro vznik rozsáhlého projektu pro vysoké školy. Část tohoto projektu byl Erasmus program, který vznikl za účelem poskytnout studentům možnost strávit část jejich studia v zahraničí. [25]

V roce 1989 Erasmus Bureau (hlavní kancelář) pozvala 32 studentů, kteří jako první vyjeli za hranice v rámci projektu Erasmus, kvůli zhodnocovacímu meetingu ve městě Gent v Belgii. Toto setkání bylo počátečním bodem pro Erasmus Student Network. Řešení problémů, které se na tomto meetingu objevovaly, se stalo hlavní úlohou pro zakladatele ESN. Za tímto vším stála myšlenka „Students helping students“, která je dodnes nejdůležitějším mottem ESN dobrovolníků. [25]

16. října 1989 byla v Nizozemském městě Utrecht založena první sekce používající název Erasmus Student Network. Následně se začaly zakládat ESN sekce i na ostatních evropských univerzitách. A pomocí podpory Evropského společenství, v říjnu 1990 proběhlo v Dánském Copenhagenu oficiální zakládací setkání ESN International, kterého se zúčastnilo 49 členů z téměř všech členských států Evropského společenství. ESN International se tak stal legální asociací. Jejím historicky prvním presidentem byl Desiree Majoor z Utrechtu v Nizozemsku. [25]

V roce 1994 měla ESN už 60 sekcí ve 14 zemích Evropy a ty se rok od roku rozrůstaly. Dvacet let po založení tvořilo ESN network 280 sekcí ve 32 zemích, dokonce například i v Ázerbájdžánu. Nová technologie spolupráce mezi sekcemi se ohromně zlepšovala a časté meetingy stále více posilují pouto mezi členy, stejně jako slouží k možnostem výměny nápadů a k možnostem společné práce pro zlepšení budoucnosti. [25]

Každoroční mezinárodní meetingy se konají na jaře a každý rok probíhají v jiné zemi. V roce 2007 proběhl tento meeting v Praze. [26]

V září 2005 ESN určila oficiální zázemí v Bruselu, kde nyní International Board (což je název pro vedoucí tým ESN), sekretariát a stážisté pracují. [25]

Současně má ESN 499 sekcí ve vysoko vzdělávacích institucích ve 37 zemích světa. Tato síť se konstantně rozvíjí a expanduje. Má okolo 13 600 aktivních členů, kteří ve svých sekcích podporují tzv. buddies, kteří mají za úkol starat se o zahraniční studenty a pomáhat jim. A tak ESN celkem představuje okolo 34 000 mladých lidí nabízejících svou pomoc 190 000 zahraničním studentům každý rok. [19]

3.2.2 Hierarchie ESN

a) Mezinárodní úroveň - ESN International

Hlavou asociace je tzv. International Board, v překladu Mezinárodní rada. (V praxi se tento název však nepřekládá.) Skládá se z 5 členů zvolených z boardů jednotlivých sekcí na období jednoho roku. Těchto pět členů vykonává vedoucí pozice jako: President, Vice president, Treasurer (v předkladu pokladník, nebo hospodář), Komunikační manažer (Communication Manager) a Webový projektant (Web Project Administrator). [25]

Každý rok se volí nový Board na každoročním generálním meetingu ESN. Nynější Board je již 27. v pořadí od vzniku ESN a prezidentkou pro rok 2015/2016 je slečna Safi Sabuni ze Stockholmu (Švédsko), Vice prezidentem je Matthew Clemo z Manchesteru (Spojené království), Treasurerem je slečna Jovana Stankovič ze Srbska, Komunikačním manažerem je Gaffar Rampage se Singapuru (Malajsie) a Webovým projektantem je Thomas Pappas z Athén (Řecko). [25]

Další důležitou částí International ESN je Sekretariát, který je tvořen počtem zaměstnanců pracujících na jeho ústředí v Bruselu. Sekretariát se stará o hlavní kooperace a administrativní záležitosti. Složení sekretariátu se liší v závislosti na mezinárodních projektech a grantech od ESN AISBL. [25]

Pro rok 2015/2016 má Sekretariát 8 členů pocházejících z nejrůznějších koutů světa, vykonávajících činnosti jako například: Ředitel, Administrátor, Manažer partnerských vztahů (Partnership manager), Projektový koordinátor (Project Coordinator), Webový vývojář (Mapped Web Developer), Finanční asistent (Financial Assistant), Komunikační a mediální stážista (Communication and Media Intern) a v neposlední řadě Koordinátor Webových projektů Mapped (Mapped Web Project Coordinator), kterým je v tomto období bývalý student fakulty elektroniky a informatiky na VŠB, člen ostravské sekce - ESN VŠB-TU Ostrava a bývalý prezident ESN CZ (2013), Adam Farník. [25]

b) Národní úroveň – ESN CZ

ESN CZ je členem ESN International od roku 2002. Ve stejném roce vznikla první sekce v České republice, ISC CTU v Praze. Později se připojila pražská VŠE (ESN VŠE) a o 3 roky později brněnská ISC MU a ESN UP Olomouc. V roce 2005 byla také zorganizována první Národní Platforma (setkání členů ESN CZ) a sestaven první

Národní Board. Zároveň také byla oznámena první česká kandidatura pro Mezinárodní Board – Markéte Ťoková, která se stala vice-presidentkou ESN International v roce 2008 a presidentkou v roce 2009. [24]

V průběhu let došlo k mnoha dalším úspěchům, jimiž jsou kooperace s jinými zeměmi, či zavedení dílčích programů jako např. Social Erasmus či Erasmus in Schools a mnohých dalších. [24]

Dnes má ESN CZ celkem 18 sekcí v univerzitních městech po celé České republice a to v Praze, v Brně, ve Zlíně, v Hradci Králové, v Liberci, v Plzni, v Pardubicích, v Olomouci, v Ústí nad Labem, v Českých Budějovicích a samozřejmě v Ostravě. Některá města, mají klubů více a to podle počtu univerzit, které se v daném městě nacházejí. V Ostravě jsou tedy tyto kluby dva: ESN VŠB-TU Ostrava a ISC OU Ostrava.

c) Lokální úroveň – ESN VŠB-TU Ostrava

Organizace VŠB - TU Ostrava začala v Ostravě působit v roce 2010 (Tehdy ještě pod názvem ESC VŠB-TUO, kdy zkratka ESC znamenala Erasmus Student's Club. Název byl změněn začátkem roku 2015 a to z důvodu snadnějšího rozpoznání, že jde o ESN sekci.), po návratu pozdějšího presidenta této sekce ze studijního pobytu (Erasmus) ve Finsku. Nejdříve byl zrealizován tzv. Fillup program, což jsou vlastně shromáždění českých i zahraničních studentů probíhající pravidelně jednou týdně, na kterých zástupci studentů jednotlivých zemí prezentují svou krajinu, zvyky a ostatní zajímavosti o své rodné zemi. Prvotním účelem bylo přimět české studenty zlepšit se v komunikaci v anglickém jazyce. [26]

Díky těmto shromážděním vznikl tým šesti studentů, kteří se v minulosti také již účastnili Erasmu. Ti se rozhodli, že chtějí pro zahraniční studenty udělat mnohem více, a tak požádali ESN International o členství této nové ostravské sekce ESN, které po dvou měsících bylo zrealizováno a vzniklo ESC VŠB-TUO (Erasmus Student's Club). Díky nadšení členů a jejich tvrdé práci se ESC VŠB-TUO stalo jednou z nejvýznamnějších částí ESN CZ. [26]

ESC VŠB-TUO uspořádalo první národní platformu (setkání všech sekcí ESN CZ), která celá proběhla v anglickém jazyce. Dalšími úspěchy sekce jsou například zvolení jejího delegáta za nejzodpovědnějšího delegáta na národní úrovni v roce 2012, nebo získání mezinárodního ESN ocenění s názvem Section in the Spotlight (Sekce

v září reflektorů) v roce 2013 a následné členství čtyř členů v národním Boardu ESN CZ. [26]

Dnes ESC VŠB-TUO, již pod názvem ESN VŠB-TU Ostrava expanduje za hranice univerzitního kampusu a snaží se dát vědět občanům Ostravy a širšího okolí, že jsou zde stovky zajímavých mladých zahraničních studentů, se kterými se mohou seznámit, zlepšit díky nim své jazykové schopnosti, dozvědět se spoustu zajímavých věcí a zažít s nimi spoustu dobrodružství. [26]

Mezi aktivity sekce ESN VŠB-TU Ostrava patří pomáhat studentům před a po jejich příjezdu, což zahrnuje vyřízení českého bankovního účtu, na který studenti mohou dostávat univerzitní stipendium, vyřízení české SIM karty, která má speciální tarif právě pro zahraniční studenty v rámci sponzoringu ESN, vyřízení studentské ISIC karty, kartičky na autobus a dalších formalit nezbytných ke studentskému životu v Ostravě. To vše v rámci tzv. Orientation Days. [23]

Tyto aktivity jsou realizovány pomocí dobrovolníků v rámci tzv. **Buddy Systému**, do kterého jsou zaregistrováni studenti Vysoké Školy Báňské. Každému zaregistrovanému studentovi jsou přiděleni zahraniční studenti (většinou 1 – 5 studentů, podle množství registrovaných a přijíždějících). Každý tak zvaný Buddy pak má za úkol kontaktovat tyto své přidělené studenty před jejich příjezdem, vyzvednout je na nádraží v den jejich příjezdu, pomoci jim s ubytováním a s vyřízením již výše zmiňovaných záležitostí. Výhodou tohoto dobrovolnictví pro české studenty je zejména snadné získání lepších komunikačních dovedností v angličtině (případně i jiných jazycích). Výhodou pro zahraniční studenty je snadnější integrace v cizí zemi. [19]

ESN VŠB-TU Ostrava dále umožňuje zahraničním studentům větší požitek z jejich pobytu v Ostravě. Jsou pro ně organizovány party, výlety a exkurze, či různé projekty (viz níže), které jim umožňují být více v kontaktu s jinými studenty. Mezi ně patří například tzv. Welcome party (v rámci Orientation days), CatchUp, či již zmíněný FILLUP. [23]

Služby ESN jsou primárně určeny zahraničním studentům v rámci programu Erasmus+. Mohou je však využívat i studenti jiných programů zajišťujících studijní či pracovní stáže v České Republice. Vše se odvíjí dle domluvy těchto studentů s koordinátory ESN, kteří jsou k dispozici na každé fakultě Vysoké Školy Báňské. [23]

Projekty ESN VŠB-TU Ostrava

Jak již bylo zmíněno, ESN zpřijemňuje studentům život v zahraničí pomocí různých aktivit. Účelem je umožnit studentům vést zajímavý a aktivní život v průběhu stáže a odstranit bariéry mezi studenty navzájem. Každá sekce v každé zemi má vlastní projekty, některé se díky meetingům rozšíří i do ostatních sekcí v zemi, někdy i za hranice.

Ostravská sekce ESN VŠB-TU Ostrava se nejvíce věnuje těmto projektům:

- **FILLUP Gathering (Shromáždění)**

FILLUP (Free International Language Lesson Unity Programme) je nejpopulárnější akce zahraničních studentů v Ostravě. Každý týden se jí účastní stovky studentů, aby se dozvěděli zajímavosti o ostatních zemích a kulturách přímo z úst jejich příslušníků, aby ochutnali tamní jídla a typické nápoje, naučili se národní tance, hry či základní fráze v tamním jazyce. [19]

- **Social Erasmus**

Jedná se o program zapojující zahraniční studenty do aktivit, které mají pozitivní efekt pro společnost. Většinou se tyto aktivity týkají ekologie, lidských práv, ochrany zvířat. Jde zkrátka o sociálně-benefiční akce. Zahraniční studenti tedy v doprovodu českých organizátorů sázejí stromy, sbírají odpad v lesích, venčí psy z útulků, navštěvují nemocnice a dětské domovy, kde dělají lidem radost. [19]

- **CATCHUP LANGUAGE SESSIONS**

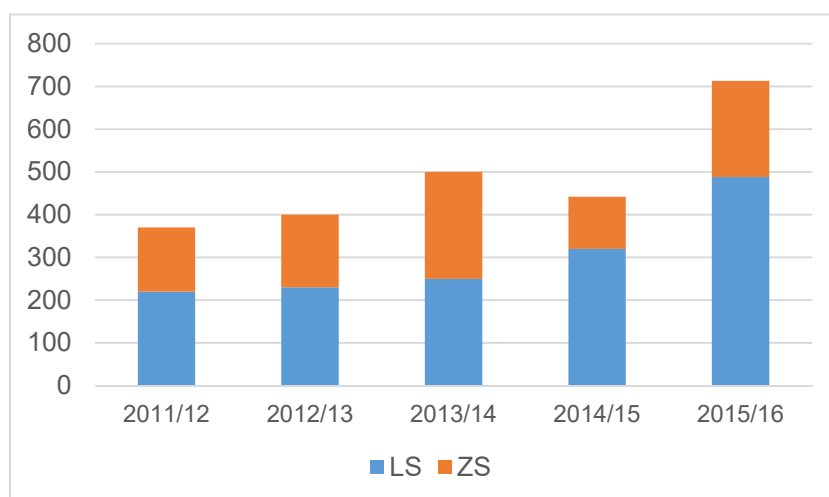
CATCHUP je projekt, v rámci něhož se studenti mohou účastnit neformálních lekcí cizích jazyků vyučovaných rodilými mluvčími – studenty Erasmu. Dle vytvořeného rozvrhu se tak kdokoli může přihlásit na lekce španělštiny, němčiny, francouzštiny, nebo dokonce i japonštiny či jiných zajímavých jazyků. K výuce se studenti mohou přihlašovat pomocí sociální sítě facebook. [19]

- **Dance Classes**

Jde o klasické taneční hodiny, které jsou pro mládež v České republice typické, probíhají však celé v angličtině, aby se mohli zapojit i zahraniční studenti. Ti se na těchto hodinách mohou naučit latinské tance jako například cha-chu, salsu, sambu, klasický valčík a mnohé další. Na konci semestru se pak studenti mohou zúčastnit multi-kulturního tanečního festivalu DANCE FOR PEOPLE v Ostravě, který probíhá každoročně v červnu. [19]

Přehled zahraničních studentů spadajících pod ESN VŠB-TU Ostrava

V následujícím grafu (obrázek 3.4) je zobrazen počet studentů Erasmu, mezi něž jsou výjimečně započítáni i někteří zahraniční studenti studující v Ostravě v rámci jiných bilaterálních smluv (kteří se takto dohodli s koordinátory svých fakult). Jde zkrátka o počty zahraničních studentů, které od počátku vzniku ESN VŠB-TU Ostrava měla takto sekce za jednotlivé akademické roky na starost. [26]



Obrázek 3.4: Počet studentů Erasmu na VŠB-TU Ostrava za jednotlivé akademické roky od vzniku ESN VŠB-TU OSTRAVA

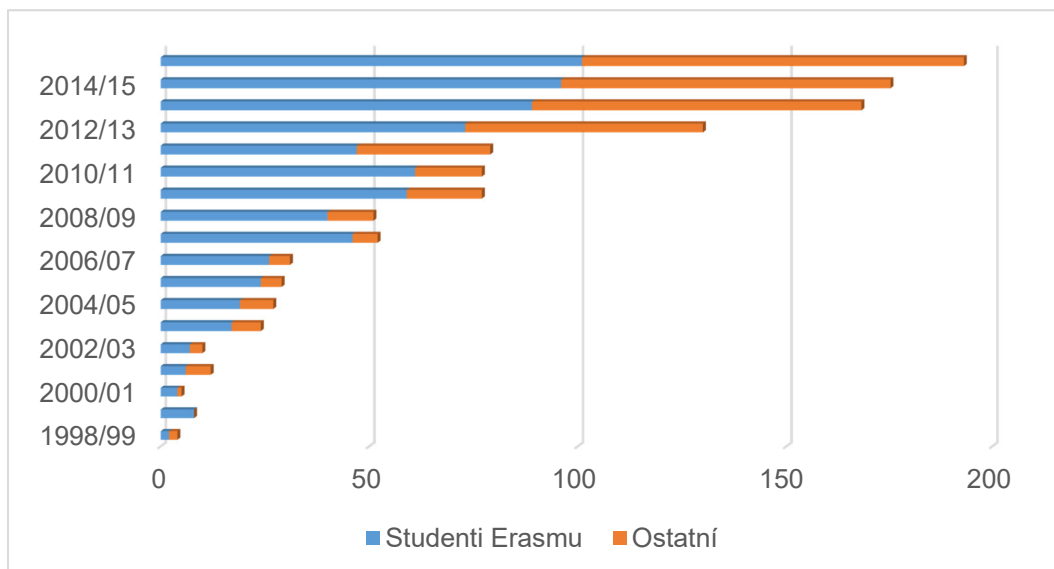
Zdroj: [26]

3.2.3 Statistiky zahraničních studentů na Ekonomické fakultě VŠB-TUO

Pro představu, jak se celkové počty zahraničních studentů (tedy studentů Erasmus, Erasmus Mundus a studentů, kteří na VŠB studovali v rámci jiných bilaterálních smluv) během let vyvíjely na jednotlivých fakultách, budou nyní v této podkapitole rozebrány statistické údaje z Ekonomické fakulty VŠB-TUO. [30]

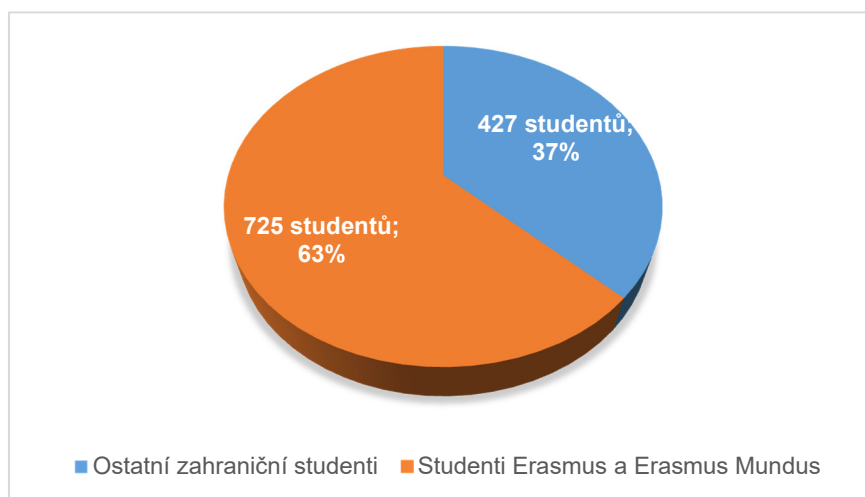
Z těchto statistik lze vyčíst například to, jak rychle rostou počty přijíždějících studentů. V aktuálním akademickém roce, tedy v roce 2015/2016 na Ekonomické fakultě studuje 101 studentů programů Erasmus (Erasmus+) a Erasmus Mundus a 92 studentů, kteří zde studují na základě jiných partnerství a bilaterálních smluv. To je dohromady 193 zahraničních studentů, což je v porovnání s akademickým rokem 1989/1999 (který je ve statistikách zmiňován jako historicky první) docela vysoké číslo. V roce 1989/1999 zde totiž studovali pouze 4 zahraniční studenti. Dva z nich v rámci Erasmu a dva studenti na základě jiných bilaterálních smluv. [30]

Na obrázku 3.5 lze vidět, jak se situace v průběhu let na Ekonomické fakultě postupně vyvíjela. Rostoucí tendence je způsobená především rozvojem integrací a mobilit v rámci EU a v rámci spolupráce EU s ostatními zeměmi. [30]



Obrázek 3.5: Vývoj počtu zahraničních studentů na EKF rozdělen na studenty Erasmus a studenty jiných programů a dohod.

Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 3.6: Celkový počet zahraničních studentů EKF (za uplynulých 17 let).

Zdroj: Vlastní zpracování

Za posledních 17 let, včetně obou semestrů tohoto akademického roku (2015/16) se tedy stáží na Ekonomické fakultě VŠB zúčastnilo celkem 1152 zahraničních studentů. Z toho v rámci programu Erasmus 63 % zahraničních studentů a v rámci jiných bilaterálních smluv 37 % zahraničních studentů. (viz obrázek 3.6) [30]

Tito studenti pocházejí téměř z celého světa. Byly zde zastoupeny země Evropské Unie (viz Příloha č. 1), z nichž největší podíl na celkovém počtu zahraničních studentů na EKF zaujímají od akademického roku 1998/99 v rámci projektu Erasmus a Erasmus+ Španělé (128 studentů), Portugalci (113 studentů) a v rámci Erasmus Mundus studenti z Turecka (99 studentů). Dalšími zastoupenými zeměmi jsou: Ázerbájdžán, Belgie, Bělorusko, Bulharsko, Černá Hora, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francie, Gruzie, Itálie, Litva, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Nizozemsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko. Řecko, Slovensko, Slovinsko, Španělsko, Švýcarsko, Turecko a Ukrajina. Prvními průkopníky (před akademickým rokem 2003/2004) na Ekonomické fakultě byli především studenti z Portugalska, Finska a Belgie. Postupně přijížděli i ostatní. [30]

Největší podíl studentů studujících na Ekonomické fakultě v rámci jiných bilaterálních smluv (viz Příloha č. 2) zaujímá Čína (celkem 216 studentů), kterou v posledních třech letech reprezentuje na této fakultě ročně kolem 50 studentů. Další v pořadí je Korea (celkem 70 studentů), Taiwan (46 studentů) a Rusko (38 studentů). Zastoupení zde však mají také země jako například Libye, Saudská Arábie, Brazílie, Maroko, Írán, Japonsko, Singapur, Kazachstán či Ázerbájdžán a mnohé další. Prvními průkopníky byli Rusko, Čína a Libye. [30]

4. Metodika sběru dat

Metodika sběru dat se skládá z přípravné a realizační fáze.

4.1 Přípravná fáze

Tato kapitola se zabývá definováním problému, cílem výzkumu, plánem projektu, metodou sběru informací, strukturou dotazníku a časovým harmonogramem jednotlivých činností (viz tabulka 4.1).

Definování problému

Na základě neformálního rozhovoru, který proběhl v přípravné fázi projektu během meetingu členů sekce ESN VŠB-TU Ostrava a na základě neformálních rozhovorů s některými zahraničními studenty bylo zjištěno několik problémových oblastí. Ty se týkaly především příliš nízkých nároků na zahraniční studenty ve výuce, nedostatku jazykových dovedností zaměstnanců kolejí a snižující se míry účasti na výletech, které pro zahraniční studenty pořádá ESN VŠB-TU Ostrava a časté rušení nočního klidu zahraničními studenty.

Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo tedy provést analýzu spokojenosti zahraničních studentů s jejich studijním pobytem v Ostravě, což zahrnuje zjištění míry jejich celkové spokojenosti, dále zjištění míry spokojenosti s dílčími faktory studijního pobytu v Ostravě, tedy se studiem, s ubytováním a souvisejícími službami, s možnostmi trávení volného času a také s jejich spokojeností s Ostravou jakožto městem pro pobyt.

Plán výzkumného projektu

Hlavní náplní výzkumu je získat primární data, která vyjadřují pohled zahraničních studentů na základní atributy příslušící studijnímu pobytu v zahraničí. Úkolem je vybrat a oslovit vhodný vzorek respondentů a vytvořit pro ně správně formulovaný dotazník, který by vystihoval základní aspekty zkoumané problematiky. Z vybraného vzorku respondentů získat odpovědi a následně zpracovat do datové matice. Tato data jsou získána pomocí dotazníkového šetření formou **on-line dotazování** současných i bývalých zahraničních studentů VŠB – TUO. Jako technika dotazování je použita technika CAWI.

Tato metoda dotazování byla zvolena především z toho důvodu, že mnozí respondenti se již nenacházejí v České Republice z důvodu ukončení studijního pobytu.

Základním souborem je 1655 zahraničních studentů, kteří absolvovali studijní pobyt v Ostravě na VŠB-TUO v posledních 3 letech. **Výběrovým souborem** jsou zahraniční studenti VŠB-TUO, kteří odpověděli na dotazník. Studenti byli osloveni prostřednictvím komunitních facebookových stránek, které jsou vytvářeny pro zahraniční studenty na každý akademický rok. Jedná se o tyto stránky: ERASMUS OSTRAVA 2012/2013, ERASMUS OSTRAVA 2013/2014, ERASMUS OSTRAVA 2014/2015, ERASMUS OSTRAVA 2015/2016, ESN VŠB-TU OSTRAVA 2014/15 a ESN VŠB-TU OSTRAVA 2015/16. Jako technika pro určení výběrového souboru byla zvolena technika náhodného výběru z databáze kontaktů dostupných na výše zmiňovaných stránkách. Velikost souboru byla stanovena na 200 respondentů.

Dotazník

Dále byl vytvořen strukturovaný dotazník o **30 otázkách**, který byl rozdělen na několik oddílů. Prvním oddílem jsou otázky pro sestavení. Diferenční analýzy, která byla provedena za účelem zjištění celkové spokojenosti studentů s pobytem v Ostravě.

Další oddíly se pak týkají detailnějšího zkoumání jednotlivých atributů diferenční analýzy. Jedná se o atributy: studium, ubytování a související služby, denní aktivity v Ostravě, noční život v Ostravě, ESN, Ostrava jako celek a v poslední části se nachází oddíl identifikačních otázek. V dotazníku byly využity otázky typu baterie, sémantický diferenciál, škály a také polouzavřené otázky a dichotomické otázky. Některé otázky v dotazníku jsou filtrační.

Dotazník byl nejprve vytvořen v českém jazyce (viz příloha č. 3) a poté přeložen do angličtiny (viz příloha č. 4). Dále byl exportován na server vyplnto.cz. Vygenerovaný odkaz měl být poté rozeslán studentům náhodně vybraných z databáze kontaktů zahraničních studentů na jejich komunitních facebookových stránkách.

Pilotáž

Předtím, než započal sběr dat, bylo nutno nejdříve provést tzv. pre-test, který poskytuje možnost vyvarovat se chybám v dotazníku, které mohou představovat například nesprávné pochopení otázek, či nedostatečné odpovědi respondentů.

Dotazník byl předložen 5 zahraničním studentům, kteří po vyplnění konzultovali své připomínky s tazatelem. Následně byl dotazník upraven do finální podoby, přičemž došlo k těmto změnám: otázka č. 6 byla rozšířena o možnost c) a d), v otázce č. 11 byly upraveny časové údaje, u otázky č. 12 a 16 byly doplněny některé možnosti. Na základě diskuse s testujícími zahraničními studenty byla také přidána otázka č. 22. Po zanesení změn do dotazníku bylo již možné zahájit oficiální sběr dat.

Časový harmonogram činností

V tabulce 4.1 jsou uvedeny jednotlivé činnosti výzkumu.

Tabulka 4.1 – Harmonogram činností

	11/2015	12/2015	01/2016	02/2016	03/2016	04/2016
Definování problému						
Tvorba dotazníku						
Pilotáž						
Sběr dat						
Zpracování dat						
Analýza dat						
Návrhy a doporučení						

Zdroj: Vlastní zpracování

4.2 Realizační fáze

V této kapitole je popsán sběr dat a jejich zpracování. Rovněž se zde nachází Grafické zpracování struktury respondentů.

Sběr dat

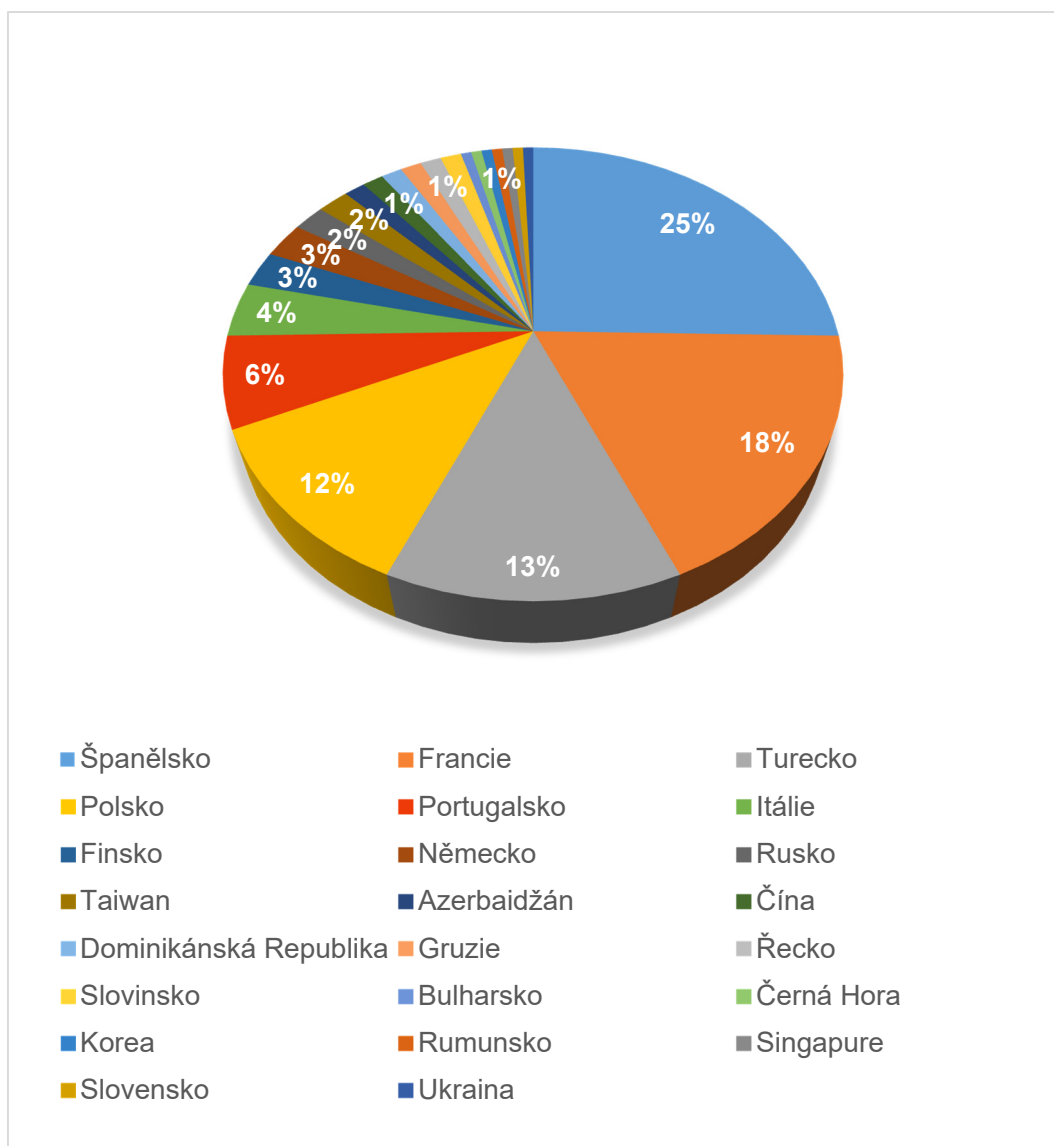
Sběr dat byl původně naplánován na dva měsíce, avšak z časových důvodů ve skutečnosti probíhal od 25. ledna do 10. března.

Záměr dotazníku – oslovit 200 respondentů nebyl splněn z důvodu neochoty mnoha studentů dotazník vyplnit. Nakonec dotazník vyplnilo 170 osob, 6 dotazníků však muselo být vyřazeno pro nesprávnost. Na 10 dotazníků odpověděli zahraniční studenti, kteří nestudují na Vysoké škole Báňské, ale na Ostravské Univerzitě. Tyto dotazníky byly rovněž vyřazeny. Ve výsledku tedy **výběrový soubor tvoří 154 respondentů.**

Zpracování dat

Odpovědi respondentů byly ze serveru vyplnto.cz převedeny v datové matici do programu Microsoft Office Excel 2013, kde zároveň byla data zkontrolována a po vyřazení chybných odpovědí respondentů a odpovědí respondentů z Ostravské Univerzity byla data následně zpracována do podoby odpovídajících grafů.

Struktura respondentů



Obrázek 4.1: Struktura respondentů dle národnost respondentů

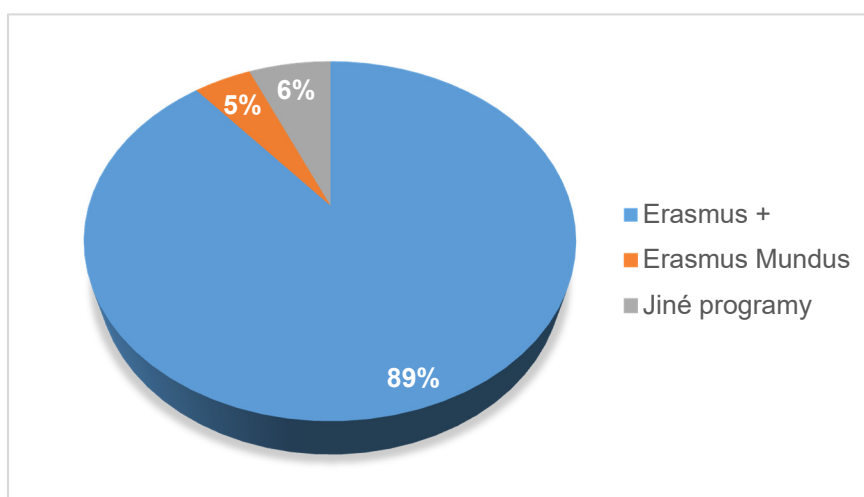
Zdroj: Vlastní zpracování

Struktura respondentů byla v dotazníku zjišťována prostřednictvím identifikačních otázek. Tyto otázky se vztahovaly na národnost studentů, program, v rámci něhož absolvují stáž v ČR, akademický rok, v němž zde pobývali, fakultu, na

které studovali. Rovněž se identifikační otázky zaměřovaly na pohlaví zahraničních studentů a jejich věkovou kategorii

Na obrázku 4.1 je zobrazeno rozčlenění respondentů dle jejich národnosti. Respondenty jsou zahraniční studenti z 24 zemí světa. Největší podíl dotazovaných, pochází ze Španělska, tedy 25 % respondentů, (39 respondentů). Dalšími v pořadí jsou Francie s osmnácti procenty (28 respondentů), Turecko se třinácti procenty (20 respondentů) a Polsko s dvanácti procenty (18 respondentů).

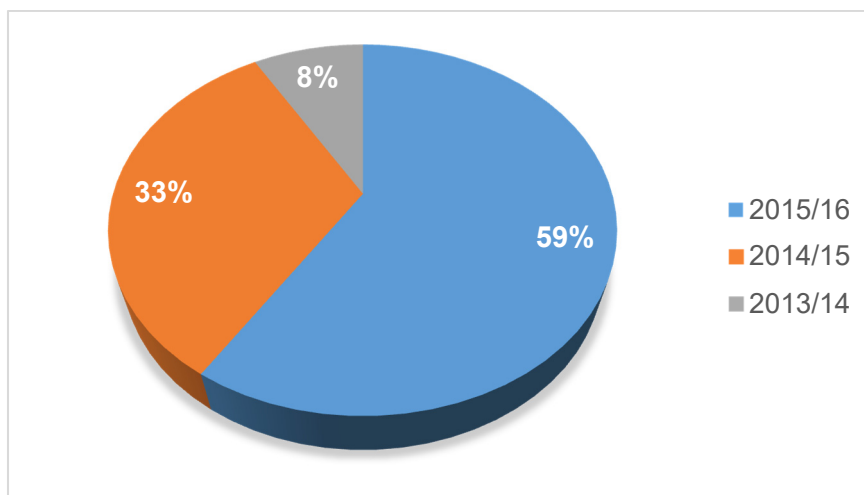
Tito zahraniční studenti na VŠB-TUO studují nebo studovali především v rámci programu Erasmus+ (89 % respondentů). Jen 5 % respondentů zde studovalo v rámci programu Erasmus Mundus a zbylých 6 % uvedlo v dotazníku jiné programy v rámci různých bilaterálních smluv (obrázek 4.2).



Obrázek 4.2: Struktura respondentů dle programu, v rámci něhož studenti na studijní stáži v Ostravě pobývali.

Zdroj. Vlastní zpracování

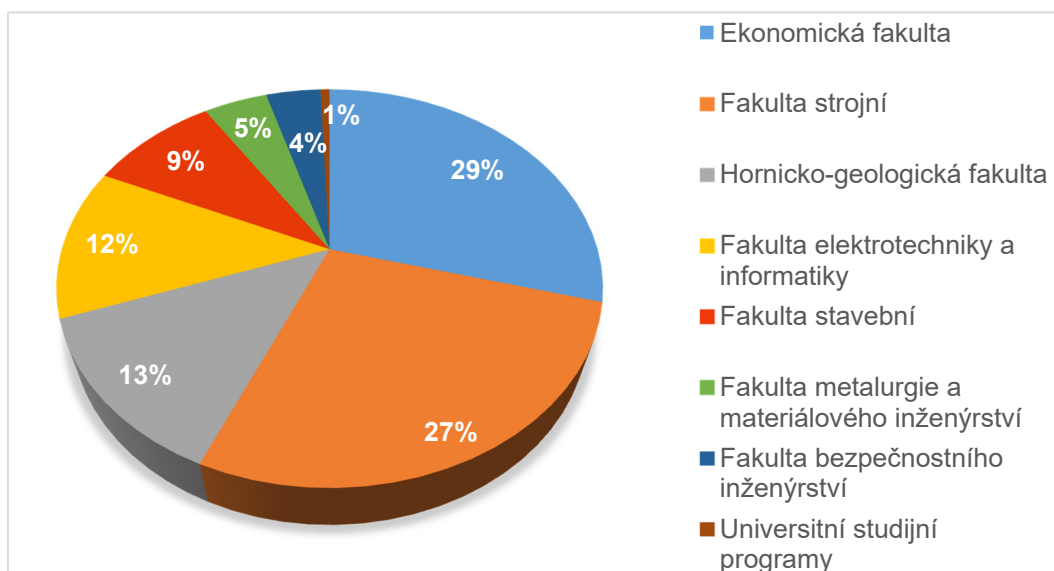
Z obrázku 4.3 je zřejmé, že respondenti na VŠB-TUO studovali v posledních třech letech. Největší podíl, 59 %, zaujímají zahraniční studenti, jež zde studují nebo studovali v aktuálním akademickém roce 2015/16. Dalších 33 % respondentů zde studovalo v předchozím akademickém roce 2014/15 a zbylých 8 % zde studovalo v akademickém roce 2013/14.



Obrázek 4.3: Struktura respondentů dle období, ve kterém respondenti absolvovali studijní pobyt v Ostravě

Zdroj: Vlastní zpracování

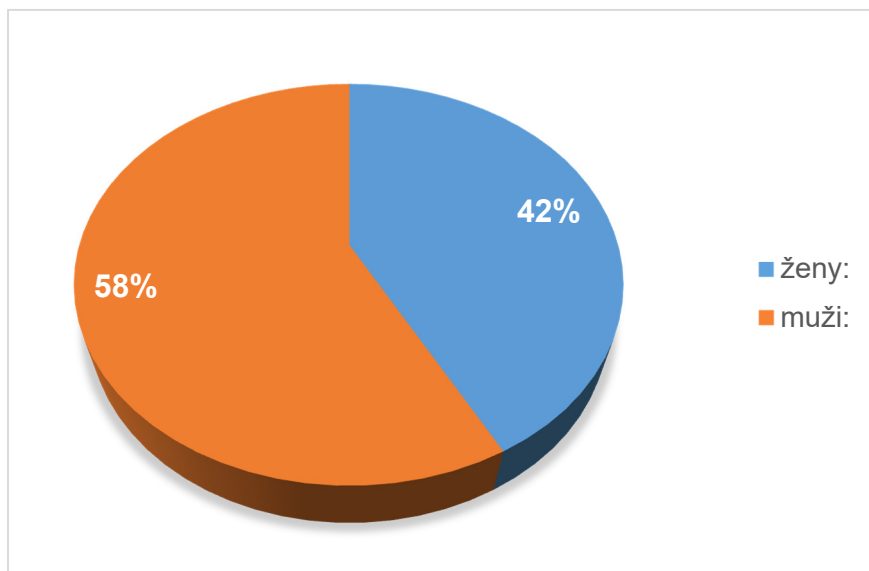
Vzorek zahrnuje všechny fakulty, které VŠB nabízí (viz obrázek 4.4). Největší podíl respondentů studoval na Ekonomické fakultě (45 respondentů), na Fakultě strojní (42 respondentů), a na Hornicko–geologické fakultě (20 respondentů). Další v pořadí podle množství zastoupení jsou fakulty: Fakulta elektrotechniky a informatiky, Fakulta stavební, Fakulta metalurgie a materiálového inženýrství, Fakulta bezpečnostního inženýrství a Ostatní studijní programy.



Obrázek 4.4: Struktura respondentů dle fakult VŠB-TUO, na kterých respondenti studovali.

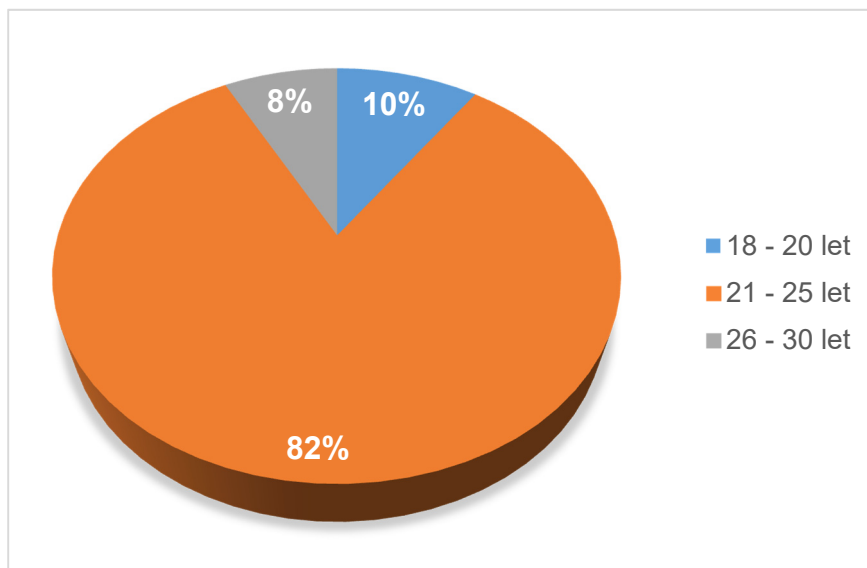
Zdroj: Vlastní zpracování

Skladba vzorku respondentů z hlediska pohlaví není úplně vyrovnaná z důvodu nutnosti vyřazení některých odpovědí. Výsledky výzkumu by to však nemělo negativně ovlivnit, neboť ani ve skutečnosti nebývá struktura zahraničních studentů dle pohlaví vyrovnaná. Průzkumu se zúčastnilo 65 žen (42 % respondentů) a 89 mužů (58 % respondentů), viz obrázek 4.5.



Obrázek 4.5: Struktura respondentů dle pohlaví

Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 4.6: Struktura respondentů dle věku

Zdroj: Vlastní zpracování

Všichni respondenti byli rozděleni na věkové kategorie (obrázek 4.6): 18 – 20 let, 21 – 25 let, 26 – 30 let a 30 let a výše. Největší podíl respondentů, 82 %, zaujímají studenti ve věku 21 – 25 let. Jen 10 % respondentů je ve věku 18 – 20 let a 8 % respondentů je ve věku 26 – 30 let. Žádný z respondentů neuvedl, že je starší 30 let, avšak je známo, že i takoví studenti se na VŠB-TUO občas účastní studijní stáže. Jejich počet však bývá velmi malý.

Struktura respondentů výběrového souboru se od základního souboru liší pouze v některých ohledech.

Například bylo nemožné získat odpovědi od studentů všech národností, které se kdy v seznamu zahraničních studentů objevily. Rovněž nebylo snadné dodržet jejich podíl, co se týče množství studentů za každou národnost a za daný program jejich zahraniční stáže, a to především u respondentů, kteří zde studují v rámci Erasmus Mundus. Reálný podíl těchto studentů je ve skutečnosti jen asi o třetinu nižší než podíl studentů z programu Erasmus+. Co se týče studentů Erasmus+, byl podíl účastníků stáže z hlediska národnostní struktury velice podobný skutečnosti.

Struktura věkové kategorie a struktury zahraničních studentů dle fakult výběrového souboru jsou s realitou více méně totožné.

5. Analýza spokojenosti

V této kapitole jsou popsány jednotlivé výsledky analýzy a jejich interpretace prostřednictvím příslušných grafů. Nejprve byla provedena analýza celkové spokojenosti zahraničních studentů a to pomocí zjištění úrovně spokojenosti a důležitosti základních atributů týkajících se obecně studijního pobytu v Ostravě, z nichž byla dále sestavena poziční mapa a zpracována diferenční analýza. Dále byly jednotlivé atributy analyzovány detailněji.

5.1 Poziční mapa

V úvodu byla zjišťována průměrná míra spokojenosti a důležitosti základních atributů pobytu z obecného hlediska. Jednalo se o atributy: kvalita vyučování, rozvrh hodin, ubytování, možnosti cestování, možnosti denních aktivit v Ostravě, noční život v Ostravě a město Ostrava obecně. Výsledky pak sloužily k provedení poziční mapy (obrázek 5.1). Bylo zjištěno následující:

Nejlépe hodnoceným faktorem, u něhož byla naměřena nejvyšší míra spokojenosti, je **noční život v Ostravě**. Tento faktor se v poziční mapě nachází ve druhém, neboli v pravém horním kvadrantu, v kvadrantu tzv. motivátorů. To znamená, že s tímto atributem jsou studenti spokojeni a také je pro ně velmi důležitý.

Dalším faktorem, u něhož byla naměřena nejvyšší míra spokojenosti, je faktor **možnosti cestování**. U tohoto faktoru však byla naměřena nižší, než průměrná míra důležitosti a proto se tento faktor v poziční mapě nachází v prvním, neboli v levém horním kvadrantu, v kvadrantu tzv. přeinvestovaných faktorů.

Ostatní atributy se v poziční mapě nacházejí ve třetím a čtvrtém kvadrantu, což znamená, že v různé míře vyžadují nápravu.

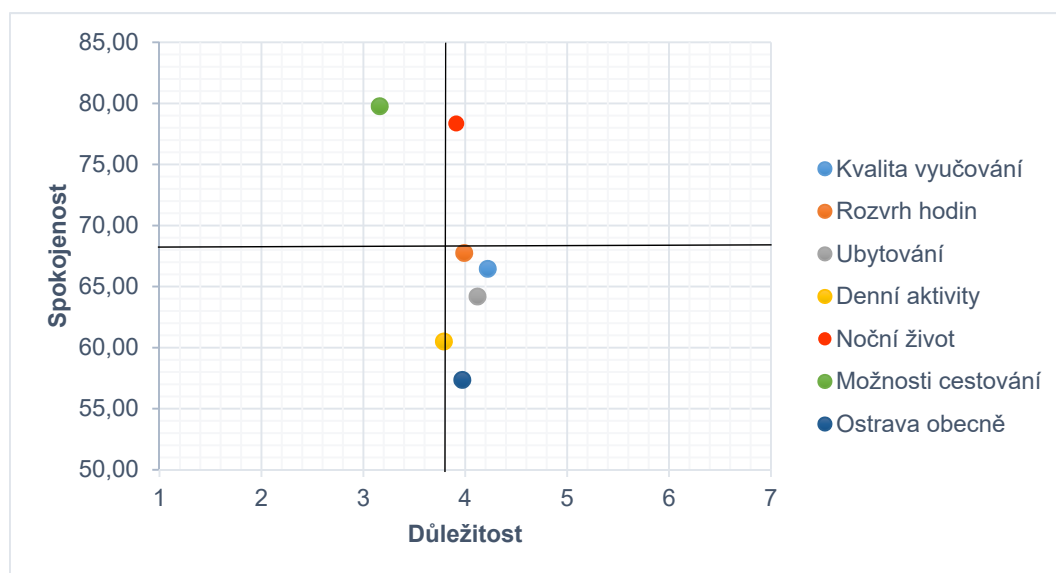
Jediným faktorem ve třetím kvadrantu, který je také nazýván kvadrantem marginálních příležitostí, je **možnost denních aktivit**. V poziční mapě se tento faktor nalézá téměř na hranici třetího a čtvrtého kvadrantu. Jeho pozice značí, že má pro respondenty poměrně vysokou důležitost, avšak naměřená úroveň spokojenosti u tohoto faktoru je velmi nízká. Zvýšením spokojenosti tohoto faktoru v budoucnosti by způsobilo jeho posun do kvadrantu přeinvestovaných faktorů.

Nejhůře hodnoceným atributem je **město Ostrava**. V poziční mapě se nachází ve čtvrtém kvadrantu, v kvadrantu tzv. konkurenčních příležitostí. U tohoto atributu byla naměřena nejnižší spokojenost a jen lehce nadprůměrná důležitost.

Dalším faktorem ve čtvrtém kvadrantu je atribut **ubytování**. Spokojenost s ubytováním byla na sedmibodové škále nejčastěji hodnocena body 5 a 6, tedy mírně nadprůměrná spokojenost. Průměrná důležitost tohoto faktoru je 3,9. Náprava tohoto atributu je na místě.

Atributem, kterému respondenti určili nejvyšší průměrnou důležitost, je **kvalita vyučování**. Tento atribut se nachází ve čtvrtém kvadrantu nejvíce vpravo. V poziční mapě se však nachází velmi blízko osy, která rozděluje druhý a čtvrtý kvadrant. To znamená, že jsou s tímto atributem respondenti spokojeni lehce podprůměrně. Náprava tohoto atributu může mít klíčový vliv, protože zvýšením spokojenosti by se tento faktor dostal v poziční mapě do kvadrantu tzv. motivátorů.

Posledním atributem, u kterého byla zjišťována průměrná míra spokojenosti a důležitosti, je **rozvrh hodin**. Tento faktor leží v poziční mapě na hraniční ose mezi druhým a čtvrtým kvadrantem, což znamená, že je zde prostor pro nápravu.



Obrázek 5.1: Poziční mapa spokojenosti a důležitosti jednotlivých atributů

Zdroj: Vlastní zpracování

5.2 Diferenční analýza

Měření průměrné míry spokojenosti a důležitosti jednotlivých faktorů bylo využito také k provedení diferenční analýzy. Výsledky jsou viditelné v tabulce 5.1 a na obrázku 5.2.

Nejlépe hodnoceným faktorem diferenční analýzy je **noční život v Ostravě**. U tohoto faktoru, jakožto u jediného, byla naměřena kladná hodnota difference, což značí, že spokojenost a tedy i úroveň kvality tohoto atributu z pohledu zahraničních studentů je vyšší, než jeho důležitost vyžaduje.

Největší průměrná úroveň důležitosti i spokojenosti byla naměřena u atributu **možnosti cestování** (36,5 % respondentů zde spokojenost obodovalo nejvyšším možným počtem bodů – 7b, dalších 52 % pak tento atribut označilo počtem bodů 6 nebo 5, tedy nadprůměrnou mírou spokojenosti). Tento faktor má v diferenční analýze velice nízkou hodnotu difference.

Nejvíce záporná hodnota difference byla naměřena u faktoru **město Ostrava**. U tohoto atributu byla naměřena nejnižší spokojenost a poměrně dost vysoká důležitost. To znamená, že náprava tohoto atributu by měla mít přednost před ostatními, avšak u tohoto atributu je téměř nereálná.

Dalším atributem s velmi nízkou hodnotou difference je **možnost denních aktivit** v Ostravě, u čehož byla naměřena rovněž dost vysoká důležitost, větší než u předchozího atributu. U tohoto faktoru by bylo možné pracovat na jeho nápravě.

Kvalita vyučování byla hodnocena poměrně kladně, en 12,3 % studentů ohodnotilo svou spokojenost jako podprůměrnou, tedy méně než 4 body na škále 2 až 7 bodů. Studenti dále nejvíce hodnotili důležitost tohoto atributu body 6, 5, 7 a 4 v tomto pořadí.

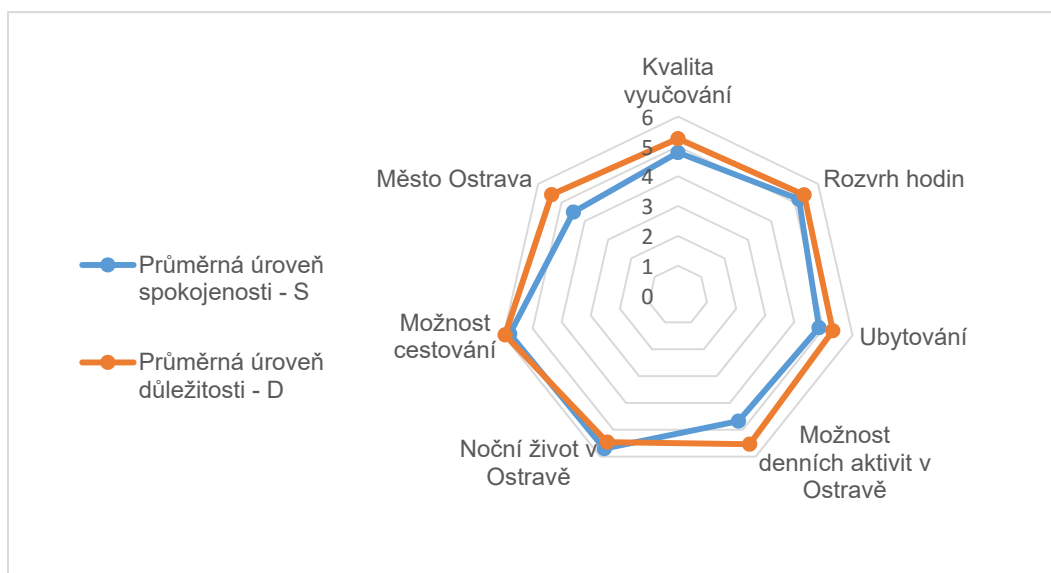
S **rozvrhem hodin** je nespokojených 14,9 % dotazovaných a jeho důležitost byla 82,5 procenty dotazovaných studentů hodnocena body 5, 6 a 7.

Posledním faktorem je **ubytování**. Zde byla spokojenost nejčastěji hodnocena body 5 a 6, tedy o něco vyšší, než průměrná spokojenost a pro 74 % dotazovaných je tento atribut více než středně důležitý.

Tabulka 5.1: Diferenční analýza celkové spokojenosti zahraničních studentů se základními atributy pobytu v Ostravě

	Průměrná úroveň spokojenosti - S	Průměrná úroveň důležitosti - D	Diference
Kvalita vyučování	4,9870	5,2597	-0,2727
Rozvrh hodin	5,0649	5,4091	-0,3442
Ubytování	4,8506	5,3247	-0,4740
Možnost denních aktivit v Ostravě	4,6299	5,5390	-0,9091
Noční život v Ostravě	5,7013	5,4610	0,2403
Možnost cestování	5,7857	5,9481	-0,1623
Město Ostrava	4,4416	5,4221	-0,9805

Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 5.2 : Paprskový diagram diferenční analýzy

Zdroj: Vlastní zpracování

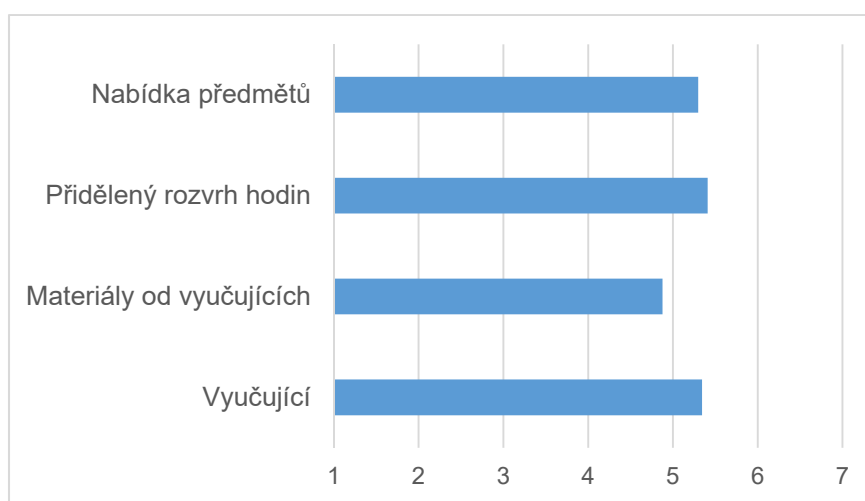
V následujícím textu budou jednotlivé atributy studijního pobytu řešeny podrobněji.

5.3 Studium

Nejprve byly podrobněji zkoumány faktory, týkající se studia. Na obrázku 5.3 je viditelné, jaká je průměrná úroveň spokojenosti respondentů s nabídkou předmětů, s přiděleným rozvrhem hodin, s materiály pro výuku, které dostali od vyučujících v průběhu semestru a průměrná úroveň spokojenosti s vyučujícími obecně. Tuto spokojenost respondenti hodnotili na škále od 1 do 7, kdy jednička znamenala nejnižší spokojenost a sedmička nejvyšší.

Z hlediska analýzy těchto faktorů podle pohlaví nebyly žádné rozdíly v chování mužů a žen.

Z hlediska analýzy těchto faktorů dle jednotlivých fakult VŠB-TUO byly nalezeny rozdíly v chování respondentů, avšak většinou tyto rozdíly nebyly příliš výrazné (obrázek 5.5). Pro přehlednost, byly názvy fakult upraveny do zkrácené podoby. V tabulce 5.2 jsou zobrazeny celé názvy fakult s příslušnými zkratkami.



Obrázek 5.3 : Průměrná úroveň spokojenosti týkající se studijních atributů

Zdroj: Vlastní zpracování

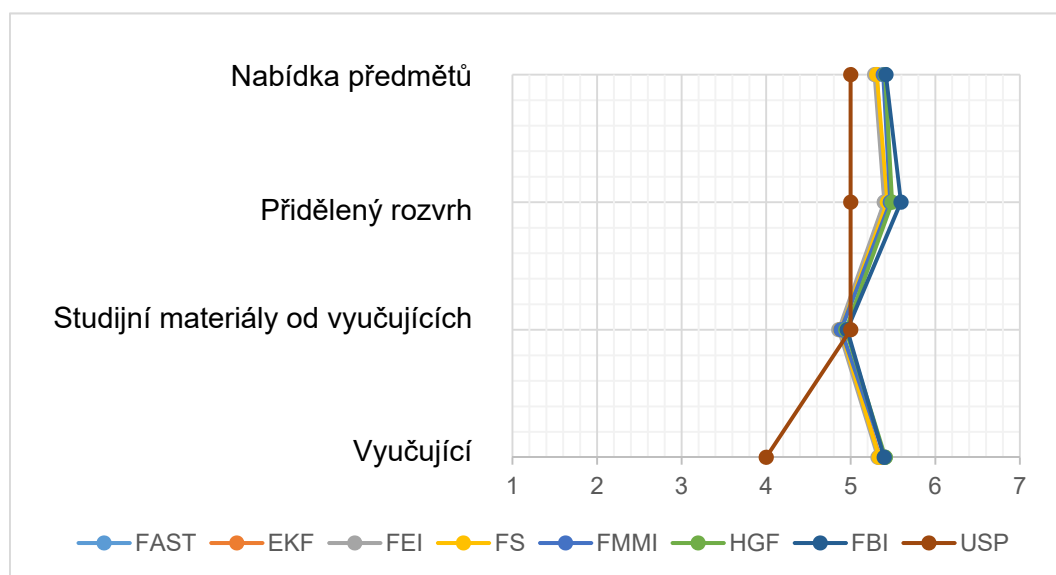
Z obrázku 5.4 je zřejmé, že spokojenost zahraničních studentů všech fakult VŠB-TUO je téměř shodná. Nabídku předmětů ohodnotili průměrně v rozmezí 5,4 až 5,4 bodů, Přidělený rozvrh hodnotili průměrně v rozmezí 5,5 až 5,6, obdržené studijní materiály průměrně hodnotili v rozmezí bodů 5,0 až 5,2 body a své vyučující z obecného hlediska hodnotili průměrně 5,4 body. Jediná spojnice, lišící se výrazně od ostatních, vyjadřuje průměrnou úroveň spokojenosti se studijními atributy za

respondenty z USP, kteří studují na VŠB speciální studijní programy, tedy nespádají pod žádnou z fakult. Ti jako jediní hodnotili nabídku předmětů, přidělený rozvrh a své vyučující negativněji než respondenti z ostatních fakult.

Tabulka 5.2 : Vysvětlení zkratk názvů jednotlivých fakult

Název fakulty	Zkratka
Fakulta stavební	FAST
Ekonomická fakulta	EKF
Fakulta elektrotechniky a informatiky	FEI
Fakulta strojní	FS
Fakulta metalurgie a materiálového inženýrství	FMMI
Hornicko-geologická fakulta	HGF
Fakulta bezpečnostního inženýrství	FBI
Univerzitní studijní programy	USP

Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 5.4 : Průměrná úroveň spokojenosti týkající se studijních atributů dle jednotlivých fakult VŠB-TUO

Zdroj: Vlastní zpracování

Na následujícím obrázku (obrázek 5.5) se nachází 8 různých výroků týkajících se studia. Na obrázku je rovněž viditelné grafické zpracování průměrné míry souhlasu

zahraničních studentů s jednotlivými výroky, kdy číslo 1 znamená nejnižší míru souhlasu a číslo 7 vyjadřuje nejvyšší míru souhlasu.

Z obrázku je patrné, že většina studentů považuje pedagogy za velmi vstřícné a nápomocné. Dále studenti souhlasí s tím, že pedagogové jsou odborníky ve svém oboru. Již menší mírou souhlasu disponuje výrok, že výuka na VŠB byla pro studenty velmi přínosná. Dále je patrné, že absolvování zkoušek na VŠB je pro studenty spíše snadné. S tím, že pedagogové perfektně ovládají angličtinu, souhlasí studenti jen ve velmi malé míře. Dále studenti spíše nesouhlasí s výrokem, že se pravidelně připravují do výuky a že na ně pedagogové měli vysoké nároky.

Průměrná míra souhlasu s těmito výroky byla rovněž zkoumána podle pohlaví respondentů. Opět však při této analýze nebyly zjištěny žádné rozdíly v odpovědích mužských a ženských respondentů.



Obrázek 5.5: Průměrná míra souhlasu s výroky týkajícími se studia na VŠB.

Zdroj: Vlastní zpracování

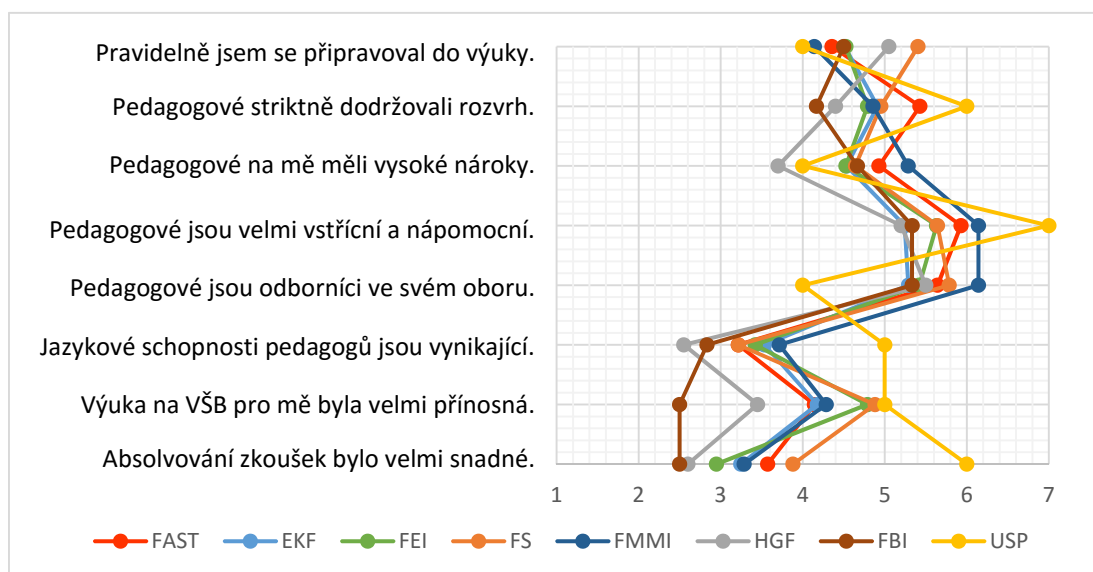
Analýza této problematiky z hlediska jednotlivých fakult již vykazala zajímavější výsledky. Ve výše uvedené tabulce 5.2 jsou vysvětleny jednotlivé zkratky názvů fakult, které jsou použity ve spojnicovém grafu na obrázku 5.8. Spojnicový graf byl v tomto případě použit z důvodu přehlednosti grafu.

Na obrázku 5.6 je viditelné, že do výuky se nejvíce připravovali zahraniční studenti Strojní fakulty (5,4 b) a Hornicko-geologické fakulty (5,0 b). Nejméně se do

výuky připravovali studenti jiných Univerzitních studijních programů (4,0 b) a studenti Fakulty metalurgie a materiálového inženýrství (4,1 b). Zahraniční studenti ostatních fakult vyjadřovali svou průměrnou míru souhlasu v rozmezí bodů 4,4 a 4,5.

Dále bylo zjištěno, že nejstriktněji pedagogové dodržovali rozvrh u ostatních studijních programů (6 b), dále pak na fakultě Stavební (5,5 b). Nejméně striktně pak pedagogové dodržovali rozvrh na Fakultě bezpečnostního inženýrství (4,2 b) a na Hornicko-geologické fakultě (4,5 b). Studenti ostatních fakult hodnotili tento výrok v rozmezí bodů 4,8 až 5.

Další výrok se týkal vysokých nároků pedagogů na studenty. Pedagogové měli nejvyšší nároky na studenty Fakulty metalurgie a materiálového inženýrství (průměrně 5,3 b) a na Fakultě strojní (4,9 b). Nejnižší nároky měli pedagogové na studenty Hornicko-geologické fakulty (3,7 b) a na studenty ostatních Univerzitních studijních programů (4,0 b). Studenti ostatních fakult hodnotili průměrnou míru souhlasu s tímto výrokem body 4,5 až 4,9.



Obrázek 5.6 : Průměrná míra souhlasu studentů s jednotlivými výroky dle fakult

Zdroj: Vlastní zpracování

Nejochotnější pedagogové vyučovali studenty ostatních studijních programů (7,0 b), dále pak na Fakultě metalurgie a materiálového inženýrství (6,1 b). Nejméně ochotní a nápomocní pedagogové vyučovali zahraniční studenty na fakultě Hornicko-geologické (5,2 b), na Ekonomické fakultě (5,2 b) a na Fakultě bezpečnostního

inženýrství (5,3 b). Studenti ostatních fakult tento výrok ohodnotili průměrně v rozmezí bodů 5,6 a 5,9.

Dále pak studenti vyjadřovali souhlas s výrokem, že pedagogové jsou odborníci ve svém oboru. S tímto výrokem nejvíce souhlasili studenti Fakulty metalurgie a materiálového inženýrství (6,1 b), dále pak studenti Fakulty strojní (5,8 b). Nejnižší míru souhlasu s tímto výrokem vyjádřili studenti ostatních studijních programů (4,0 b), studenti ostatních fakult se vyjadřovali v rozmezí bodů 5,0 a 6,0.

K názoru, že jazykové znalosti a dovednosti pedagogů jsou vynikající, se nejvíce přiklání studenti ostatních Univerzitních studijních programů (5 b). Nejnižší míru souhlasu zde vyjádřili studenti Hornicko-geologické fakulty (2,6 b) a studenti Fakulty bezpečnostního inženýrství (2,8 b). Studenti ostatních fakult se vyjádřili v rozmezí bodů 3,0 a 4,0.

S výrokem, že výuka na VŠB byla pro studenty velmi přínosná, nejvíce souhlasí studenti ostatních studijních programů (5,0 b), studenti Fakulty strojní (4,9 b) a Fakulty elektrotechniky a informatiky (4,8 b). Nejmenší souhlas vyjádřili zahraniční studenti Fakulty bezpečnostního inženýrství (2,5 b) a studenti fakulty Hornicko-geologické (3,5 b). Zahraniční studenti ostatních fakult se průměrně vyjadřovali body 4,0 až 5,0.

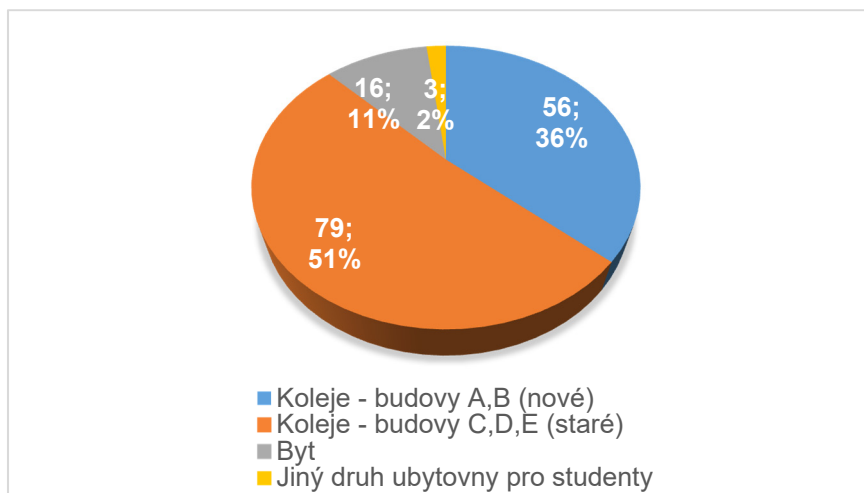
Poslední výrok o tom, že absolvování zkoušek na VŠB-TUO je velmi snadné v největší míře odsouhlasili studenti ostatních studijních programů (6,0 b). Další nejvyšší průměrnou míru souhlasu v pořadí vyjádřili zahraniční studenti Fakulty strojní (3,9 b). Nejnižší průměrnou míru souhlasu vyjádřili studenti Fakulty bezpečnostního inženýrství (2,5 b), studenti Hornicko-geologické fakulty (2,6 b) a Fakulty elektrotechniky a informatiky (3,0 b). Studenti ostatních fakult vyjádřili průměrnou míru souhlasu v rozmezí bodů 3,0 a 4,0.

5.4 Ubytování

V dalším úseku dotazníku bylo podrobně rozebíráno ubytování a související atributy.

Na obrázku 5.7 je zaznačeno, kde byli zahraniční studenti po dobu jejich studijního pobytu v Ostravě ubytováni. 79 % dotazovaných zahraničních studentů bylo ubytovaných na kolejích v Ostravě - Porubě, v budovách C, D a E, tedy ve starších nezrekonstruovaných budovách. 36 % respondentů bylo ubytováno v nově

zrekonstruovaných budovách těchto kolejí - A a B, 16 % dotazovaných bylo ubytováno v soukromém bytě a zbylé 2 % v jiných studentských ubytovnách (viz obrázek 5.7).



Obrázek 5.7: Ubytování zahraničních studentů v Ostravě

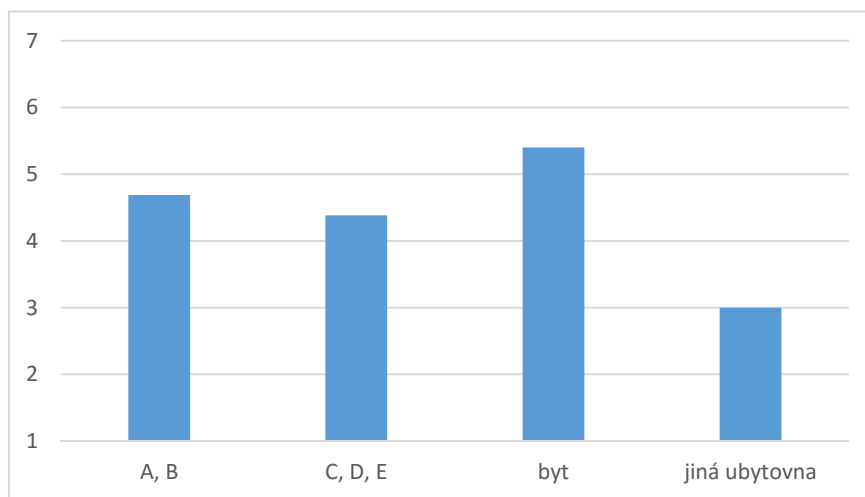
Zdroj: Vlastní zpracování

Analyzovat volbu ubytování pomocí analýzy druhého stupně z hlediska pohlaví či národnosti by v tomto případě neměla význam, neboť studenti ubytovaní na kolejích jsou rozřazeni do budov a pokojů podle rozhodnutí pracovníků ubytovací kanceláře na kolejích. V případě studentů ubytovaných v soukromých bytech by tato analýza rovněž nebyla příliš směrodatná. Zde je totiž důvodem spíše finanční zázemí rodin těchto studentů, nikoli preference z hlediska pohlaví či národnosti.

Výsledky analýzy celkové průměrné spokojenosti zahraničních studentů s ubytováním jsou zobrazeny v obrázku 5.8, kde je především vidět, že ačkoli studenti ubytovaní na starších nezrekonstruovaných budovách C, D a E, jejich spokojenost s ubytováním je téměř vyrovnaná spokojenosti studentů z budov zrekonstruovaných – A, B.

Na obrázku 5.9 je zobrazeno, do jaké míry byli studenti spokojeni s jejich ubytováním a to vzhledem k jejich národnosti. Studenti hodnotili svou spokojenost na škále od 1 do 7, kdy 1 znamenala nejnižší a 7 nejvyšší úroveň spokojenosti.

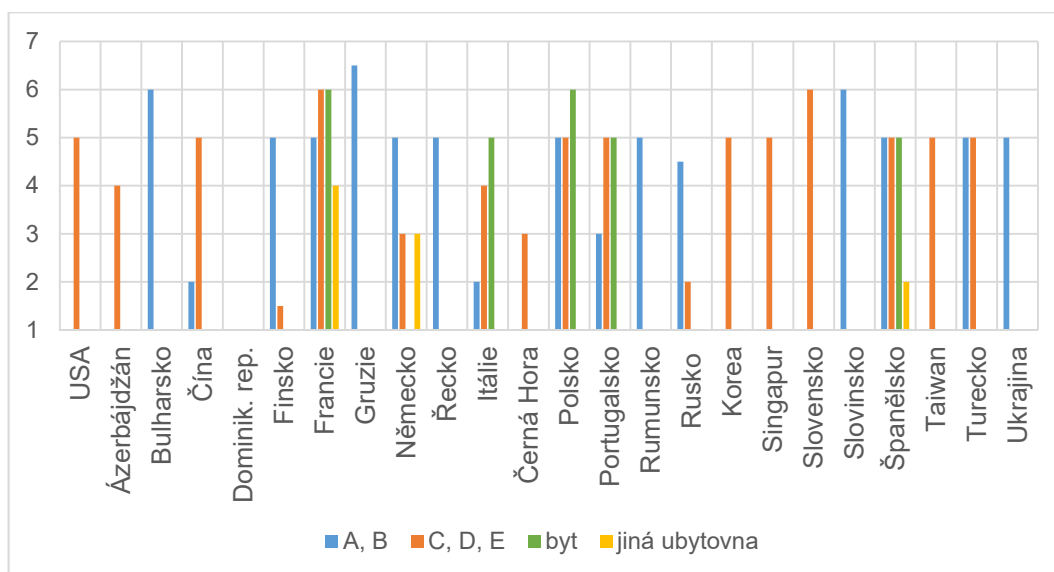
Z obrázku je zřejmé, že studenti, kteří využili služeb jiných ubytoven, než kolejí, pocházejí z Francie, Německa a Španělska. Tito studenti svou spokojenost s ubytováním průměrně hodnotili spíše záporně (méně než 4 body).



Obrázek 5.8: Celková průměrná spokojenost zahraničních studentů s jejich ubytováním

Zdroj: Vlastní zpracování

Soukromý byt si jako ubytování zvolili studenti z Francie, Itálie, Polska, Portugalska a Španělska. Zde se úroveň spokojenosti s ubytováním průměrně pohybuje mezi pěti a šesti body hodnocení.



Obrázek 5.9: Průměrná úroveň spokojenosti studentů s ubytováním dle národnosti

Zdroj: Vlastní zpracování

Na zrekonstruovaných budovách kolejí - A, B byli nejvíce spokojeni studenti z Gruzie, Slovinska a Bulharska. Tito studenti průměrně značili svou spokojenost body

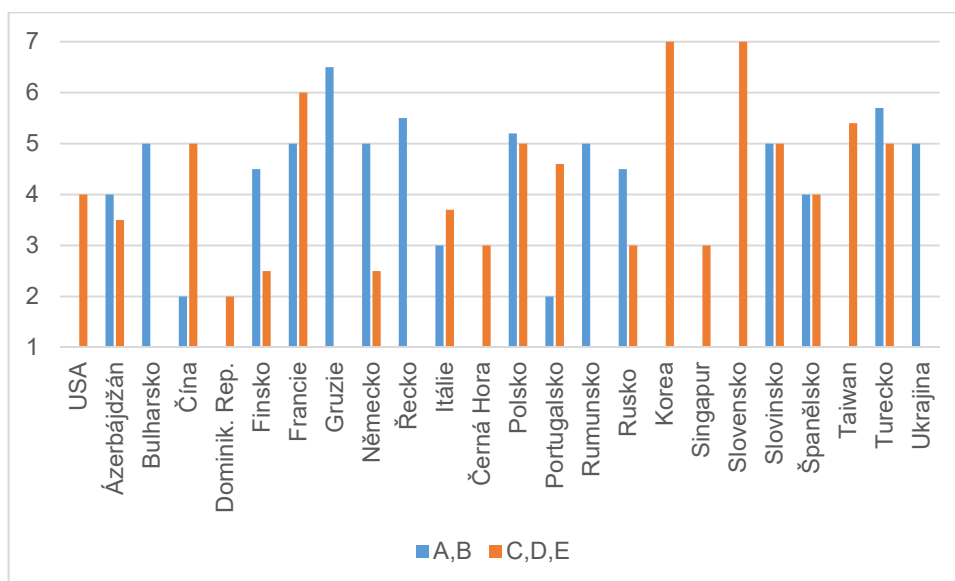
6 a výše. Nejméně spokojení s ubytováním na budovách A a B jsou studenti z Číny a Itálie. Ti průměrně hodnotili svou spokojenost pouhými dvěma body. Ostatní studenti průměrně hodnotili svou spokojenost většinou pěti body.

Studenti ubytovaní na starších budovách kolejí - C, D, a E, u kterých byla naměřena největší průměrná úroveň spokojenosti s ubytováním, pocházejí z Francie a Slovenska (6 b.). Naopak nejmenší spokojenost byla naměřena u studentů z Ruska (2 b) a z Finska (1,5 b). Ostatní národnosti hodnotili svou spokojenost v rozmezí bodů 3 až 5.

5.4.1 Služby související s ubytováním

V následujícím grafu (Obrázek 5.10) je zobrazena průměrná výše spokojenosti zahraničních studentů se službami na kolejních budovách (vybavení pokojů, internetové připojení, dostupnost prádelny, kuchyňky). Analýza byla provedena dle nových (A, B) a starších (C, D, E) budov kolejí a dle národnosti těchto studentů. Studenti hodnotili svou spokojenost s vybavením budov na škále od 1 do 7, kdy jednička znamenala nejnižší úroveň spokojenosti a sedmička nejvyšší.

U většiny případů je viditelné, že větší průměrnou úroveň spokojenosti vykazují studenti ubytovaní na nových budovách A a B. Jen v ojedinělých případech jsou stavy budto vyrovnány (Slovinsko, Španělsko) nebo studenti vykazují vyšší spokojenost s vybavením na starších, nezrekonstruovaných budovách (Čína, Francie, Itálie).



Obrázek 5.10: Úroveň spokojenosti s ubytováním dle národností a budov kolejí

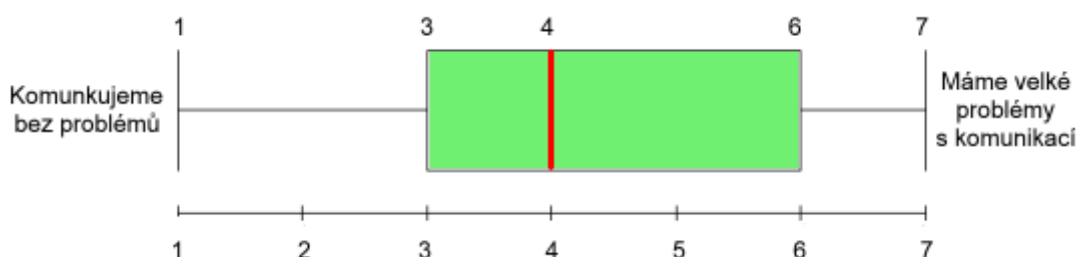
Zdroj: Vlastní zpracování

Nejzápornějším průměrným hodnocením spokojenosti s vybavením kolejních budov A a B se vyjádřili studenti z Číny, Portugalska a Itálie. Nejkladnějším průměrným hodnocením vybavení těchto budov se vyjádřili studenti z Gruzie, Řecka a Turecka. Nejnižší úroveň spokojenosti studentů žijících na budovách C, D a E byla zaznamenána u studentů z Dominikánské republiky, Finska a Německa. Naopak nejvyšší úroveň spokojenosti s vybavením těchto budov byla zaznamenána u studentů z Jižní Koreje a Slovenska.

5.4.2 Úroveň jazykových znalostí a dovedností personálu na kolejích

Jako další kritérium týkající se ubytování byla zjišťována úroveň jazykových znalostí a dovedností personálu na kolejích (recepčních, uklízeček).

Z neformálních rozhovorů s některými zahraničními studenty, které proběhly v přípravné fázi dotazníku, bylo zjištěno, že personál na budovách kolejí v Porubě téměř neumí mluvit anglicky. Respektive většina personálu nemluví anglicky, jen některé výjimky umí pár základních frází týkajících se ubytování.



Obrázek 5.11: Sémantický diferenciál: Názor zahraničních studentů na úroveň jazykových znalostí personálu na kolejích

Zdroj: Vlastní zpracování

V dotazníku byli tedy respondenti tázáni na to, v jaké míře je komunikace s personálem na kolejích úspěšná a pro studenty srozumitelná. Tato otázka měla podobu sémantického diferenciálu se sedmi bodovou škálou. Krajní body této škály byly označeny následně: jednička znamenala, že komunikace s personálem probíhala bez problému a sedmička naopak znamenala, že studenti měli problém s domluvou.

Na obrázku 5.11 je viditelné, že studenti většinou měli problém s komunikací. Respondenti totiž nejčastěji do odpovědí označovali bod 4 a výše.

Při analýze druhého stupně nebyly zjištěny podstatné rozdíly mezi odpověďmi za jednotlivá pohlaví ani za jednotlivé národnosti.

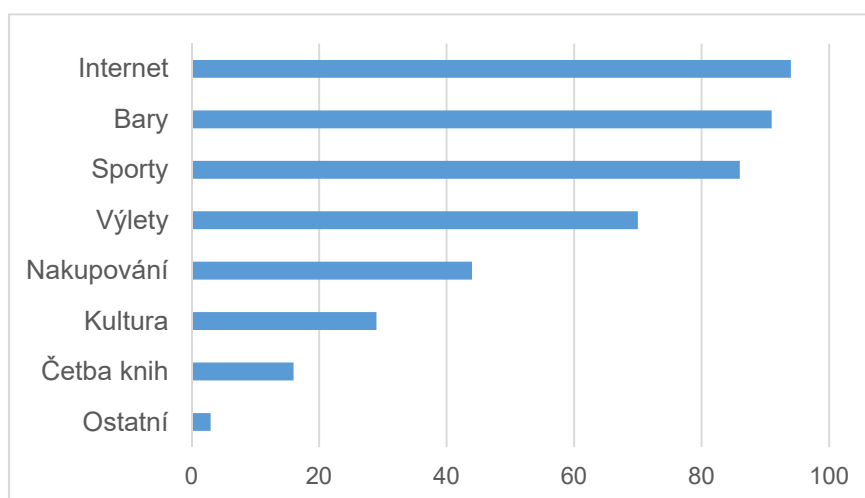
5.5 Volný čas

Dalším faktorem, který byl podrobněji analyzován, je volný čas. Způsob trávení volného času je totiž pro spokojenost zahraničních studentů se studijní stáží klíčový. Pro objektivní zjištění úrovně spokojenosti s tímto atributem jsou dále volnočasové aktivity rozděleny na volnočasové aktivity během dne a během noci.

5.5.1 Volnočasové aktivity během dne

Na obrázku 5.12 jsou zobrazeny aktivity, kterým se studenti nejvíce věnují ve svém volném čase během dne.

Nejčastějšími denními aktivitami, které studenti v dotazníku uvedli, byly aktivity na internetu, kterým se věnuje 61 % všech respondentů. Dále 59 % respondentů navštěvuje bary a 56 % dotazovaných se věnuje sportu. Další v pořadí byly aktivity jako například výlety po okolí, nakupování, kulturní aktivity a jako poslední se umístila četba knih.



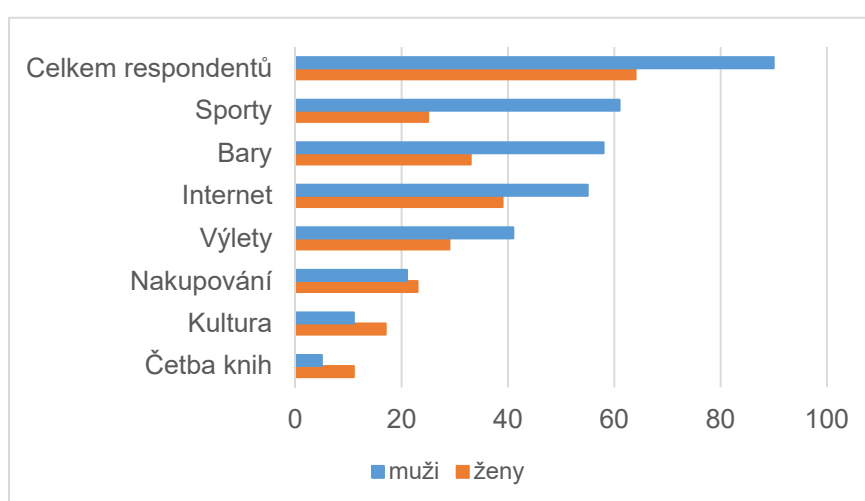
Obrázek 5.12 : Nejobvyklejší denní aktivity zahraničních studentů

Zdroj: Vlastní zpracování

Na následujícím grafu (obrázek 5.13) je viditelné, jakým aktivitám se studenti věnují podle pohlaví. Na obrázku je zobrazen celkový počet mužů a žen (Celkem respondentů) a zastoupení jednotlivých pohlaví u každé z aktivit.

Z grafu je patrné, že sportům se věnují mnohem více muži než ženy. Tuto možnost v dotazníku zaškrtnulo 68,5 % mužů z celkového počtu 89 mužských

respondentů a 38,5 % žen z celkového počtu 65 respondentek. Bary rádo ve svém volném čase během dne navštěvuje 65,2 % mužských respondentů a 50,8 % respondentek. Podíl aktivit na internetu je mezi pohlavími téměř vyrovnaný. Internetovým aktivitám se věnuje 61,8 % mužů a 60 % žen. Výlety po okolí jsou také téměř stejně oblíbené u mužů (46,1 % respondentů) i žen (44,6 % respondentek). Co se týče nakupování, převládají ženy s 35,4 %. Tato aktivita je však i u mužů velmi oblíbená, zvolilo ji totiž 23,6 % mužů. Kulturní aktivity jsou rovněž spíše ženskou záležitostí. Věnuje se jim 26,2 % žen a 12,4 % mužů. A jako poslední se na obrázku nachází četba knih. Tuto aktivitu rádo vykovává 16,9 % žen a jen 5,6 mužů z celkového počtu mužských a ženských respondentů.



Obrázek 5.13: Přehled míry volnočasových aktivit zahraničních studentů dle pohlaví v porovnání s celkovým počtem ženských a mužských respondentů

Zdroj: Vlastní zpracování

Vzhledem k odlišnosti počtů studentů z jednotlivých zemí není možné provést přesnou analýzu volnočasových aktivit podle národností. Lze však alespoň určit, která činnost je u jednotlivých národností podle pohlaví více nebo méně oblíbená.

Největší podíl zahraničních studentů mužského pohlaví v Ostravě zauímají Španělé, Francouzi a Turci, což je vzhledem k jejich hojně účasti na dotazníku (ale i na studijní stáži celkově) logické.

Nejoblíbenějšími aktivitami Španělských studentů jsou návštěvy barů, na druhém místě jsou sportovní aktivity, dále pak výlety, internet, kultura a nakupování. Žádný ze Španělů se nevěnuje četbě knih.

Další národností, která má v Ostravě hojně zastoupení, jsou Francouzi. Jejich nejoblíbenějšími aktivitami během dne jsou sportovní aktivity a návštěvy barů. O něco méně oblíbené jsou pro ně pak výlety po okolí a aktivity na internetu. Další v pořadí je pro Francouzské studenty kultura, nakupování a četba knih.

Pro turecké studenty mužského pohlaví jsou nejoblíbenějšími volnočasovými aktivitami během dne aktivity na internetu a nakupování. Dále se Turci rádi věnují sportům, návštěvám barů a na posledním místě se rádi věnují kultuře. Žádný v dotazníku neuvedl četbu knih.

Dále je z analýzy možné vyčíst, že polští studenti se nejraději věnují výletům, finští, portugalští, italští, gruzínští a taiwanští studenti se nejraději věnují sportům. Četba knih je oblíbená pouze u malého počtu Finů, Francouzů a Poláků.

Následuje vyhodnocení analýzy volnočasových aktivit zahraničních studentů za jednotlivé země dle ženského pohlaví. Největší zastoupení zahraničních studentů ženského pohlaví zauímají Španělky, Francouzky, Polky a Portugalky.

Španělky nejraději navštěvují bary a věnují se internetovým aktivitám. Jejich další oblíbenou aktivitou v pořadí je sport, dále pak výlety a nakupování. Na předposledním místě mají v oblibě kulturu a jako poslední četbu knih.

Francouzky se také nejraději věnují posezení v baru. Dalšími jejich oblíbenými aktivitami jsou výlety, sport, internet, kultura a nakupování. Žádná francouzská studentka neuvedla jako svou oblíbenou aktivitu četbu knih.

Oblíbené aktivity polských studentek jsou výlety a internetové aktivity. Jejich další oblíbené aktivity v pořadí jsou nakupování a posezení v baru. O poslední místo na žebříčku jejich oblíbených aktivit se dělí kultura, četba knih a sporty.

Nejoblíbenějšími činnostmi Portugalek jsou sport a kultura. Další v pořadí je četba knih. Méně oblíbenými činnostmi jsou pak aktivity na internetu, výlety a nakupování. Žádná portugalská studentka neuvedla jako svou oblíbenou aktivitu posezení v baru.

Dále lze z analýzy vyčíst, že nejoblíbenější aktivitou řeckých, finských a německých studentek je internet. Německé studentky se také rády věnují turistice, Turecké studentky nejraději navštěvují bary.

Nejméně oblíbenou aktivitou všech zahraničních studentek je četba knih. Tuto aktivitu označily jako svou oblíbenou pouze některé zástupkyně Portugalska, Polska, Ázerbájdžanu, Itálie, Ruska, Slovenska, Španělska a Ukrajiny.

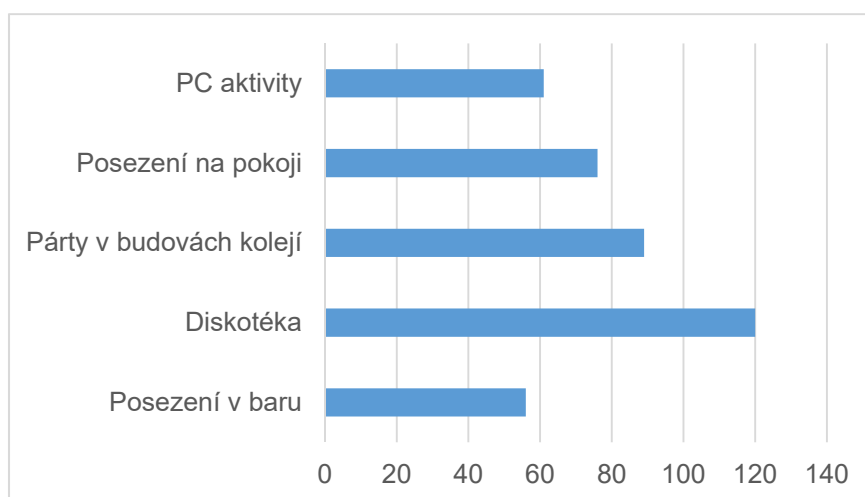
Další informace jsou vzhledem k nízkému zastoupení ostatních národností nesměrodatné.

5.5.2 Trávení volného času během noci

Tato podkapitola se zabývá problematikou nočních aktivit zahraničních studentů. Většina studentů vyráží za zábavou ne jenom o víkendu, ale také v úterý a hlavně ve středu, kdy kolejni kluby pořádají různé zábavní akce. Na obrázku 5.14 je vidět, kterým aktivitám se respondenti v noci nejčastěji věnují.

Z grafu je patrné, že nejčastěji studenti chodí na diskotéku, dále pak pořádají party v budovách kolejí či na svém pokoji, což je při zjištění často pokutováno místní ochrankou. Jen někteří studenti se věnují počítačovým aktivitám či chodí do baru.

Během neformálního rozhovoru, který proběhl na meetingu v kanceláři ESN VŠB-TU OSTRAVA se členy tohoto klubu již v přípravné fázi dotazníku, bylo zjištěno, že jedním z největších problémů se zahraničními studenty je **rušení nočního klidu**.



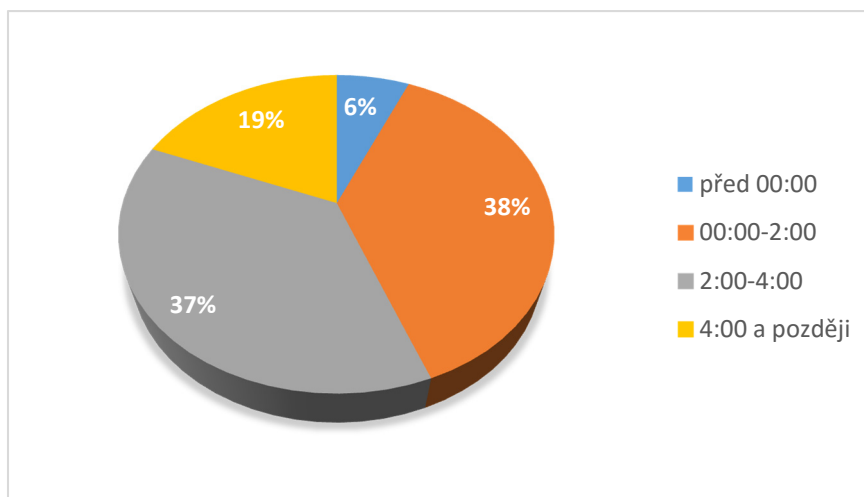
Obrázek 5.14: Přehled nočních aktivit zahraničních studentů

Na obrázku 5.15 je viditelné, do kolika hodin běžně zahraniční studenti bývají během noci aktivní.

Z obrázku je patrné, že nejvíce zahraničních studentů (38 %) svou noční aktivitu zakončuje před druhou hodinou ranní. Jen o procento méně studentů je

obvykle aktivní do čtvrté hodiny ranní a 19 % zahraničních studentů je aktivní ještě déle. Jen 6 % zahraničních studentů bývá aktivní pouze do půlnoci.

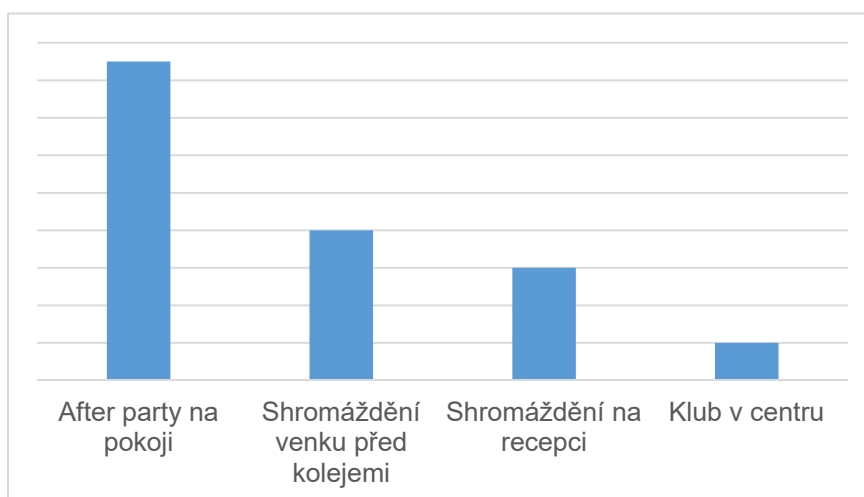
Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 5.15: Struktura respondentů dle obvyklé doby ukončení noční aktivity

Zdroj: Vlastní zpracování

Vzhledem k tomu, že poslední klub v okolí kolejí zavírá ve 4 hodiny ráno, 19 % zahraničních studentů, kteří bývají aktivní ještě po 4. hodině ranní, nemá kde v tuto dobu pobývat. Na obrázku 5.16 je zobrazeno, jak tito studenti tráví svůj čas po 4. hodině ranní.



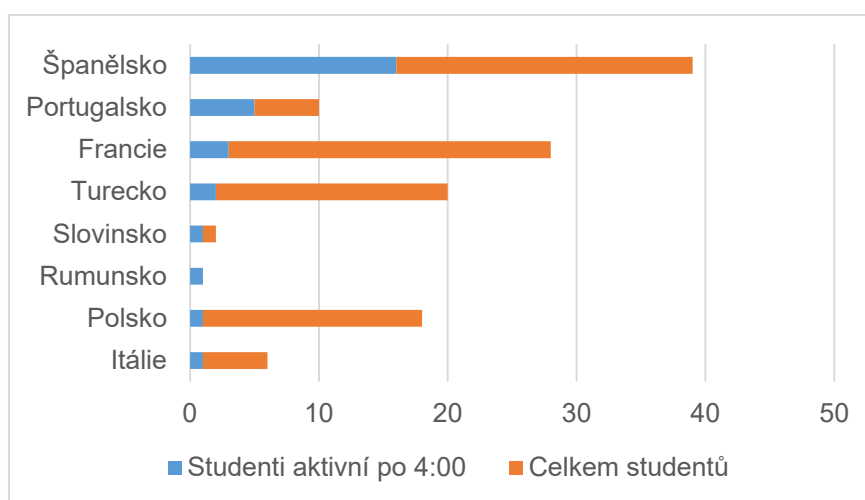
Obrázek 5.16: Činnosti, které studenti vykonávají po 4. hodině ranní

Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu je patrné, že nejčastěji studenti pokračují v oslavách na pokojích kolejí (59 % respondentů z těch, kteří bývají aktivní po 4. hodině ranní). Dalšími nejčastějšími nočními aktivitami jsou shromáždění před kolejními budovami (28 %) a shromáždění na recepci (21 %). Jen minimum studentů (7 %) odjíždí do centra, aby navštívili jiný klub.

Na obrázku 5.17 jsou vyobrazeni počty respondentů, kteří bývají aktivní po 4. hodině ranní, dle jejich národností (modrý pruh). Počty těchto respondentů jsou v grafu zahrnuty v celkovém počtu respondentů dané národnosti (oranžový pruh).

Z grafu vyplývá, že nejvíce aktivními studenty po 4. hodině ranní jsou studenti z jižních národů, jako je Španělsko, Portugalsko, Francie a Turecko. U některých jižních národů je nadměrná noční aktivita způsobena odlišným denním režimem v jejich rodných zemích (např. Španělsko). Jedním z důvodů však může být i pocit volnosti, který je u studentů, kteří si užívají zahraniční stáž, zcela běžný. Dalším důvodem může být nízká míra denních povinností a přebytek volného času.



Obrázek 5.17: Míra noční aktivity zahraničních studentů po 4. hodině ranní k celkovému počtu respondentů dle národností.

Zdroj: Vlastní zpracování

Tato častá noční aktivita zahraničních studentů tak způsobuje rušení nočního klidu, což má vliv na spokojenost ostatních zahraničních studentů, kteří jsou tak rušeni během spánku. Dopad to má však samozřejmě i na ostatní (na personál kolejí, na některé obyvatele města Ostravy, na ostatní studenty a obyvatele kolejí v Porubě).

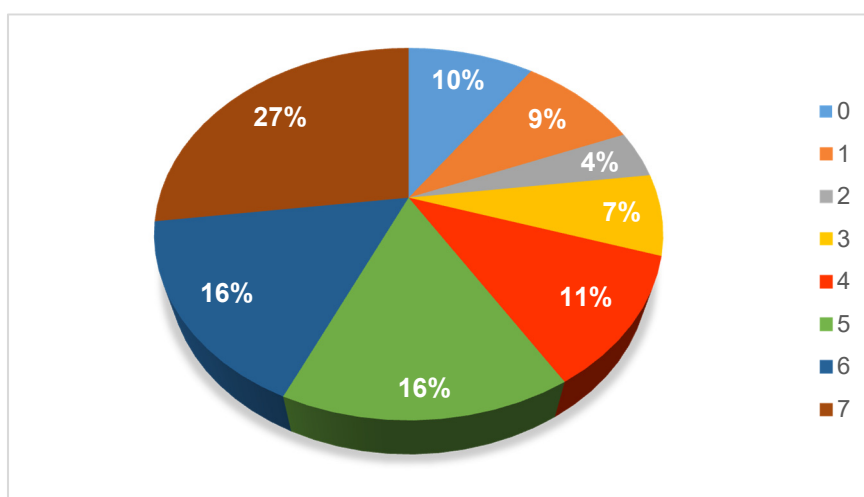
5.6 ESN

V této podkapitole je provedena analýza spokojenosti zahraničních studentů s aktivitami ESN a zkoumána míra oblíbenosti akcí, tzv. eventů, které ESN během semestru pro zahraniční studenty pořádá.

Mezi základní služby ESN patří **vyřízení české SIM karty**, kdy ESN nabízí tarif od společnosti Vodafone, který je speciálně zvýhodněn pro zahraniční studenty, **vyřízení českého bankovního účtu**, rovněž upraveného pro studenty Erasmu, a také **přidělení tzv. Buddyho**, tedy českého studenta - dobrovolníka, který by měl být zahraničním studentům k dispozici v případě potřeby.

Zahraniční studenti svou spokojenost s těmito atributy hodnotili na sedmi bodové škále, kde číslo 7 znamenalo maximální spokojenost, číslo 1 znamenalo minimální spokojenost, a v případě nevyužití dané služby měli kolonky nechat prázdné.

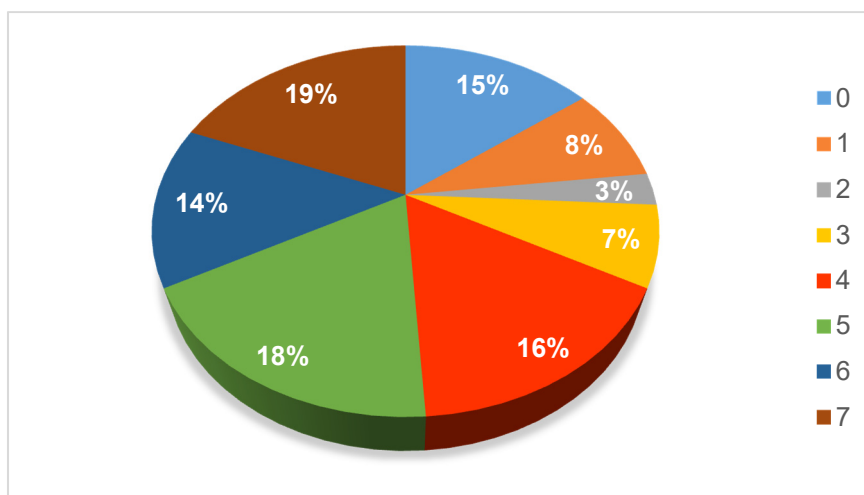
Z analýzy, jejíž výsledky jsou vyobrazeny v následujícím grafu (obrázek 5.18), bylo zjištěno, že 27 % dotazovaných je z celkového hlediska maximálně spokojeno s těmito službami, 32 % studentů je nadprůměrně spokojeno, 20 % dotazovaných označilo úroveň své spokojenosti nižší než průměr a 10 % respondentů do dotazníku zaznamenalo, že některé ze služeb nevyužili. Analýzy pak byly dále prováděny za každý tento atribut zvlášť.



Obrázek 5.18: Celková spokojenost se základními službami ESN

Zdroj: Vlastní zpracování

5.6.1 Vyřízení české SIM karty

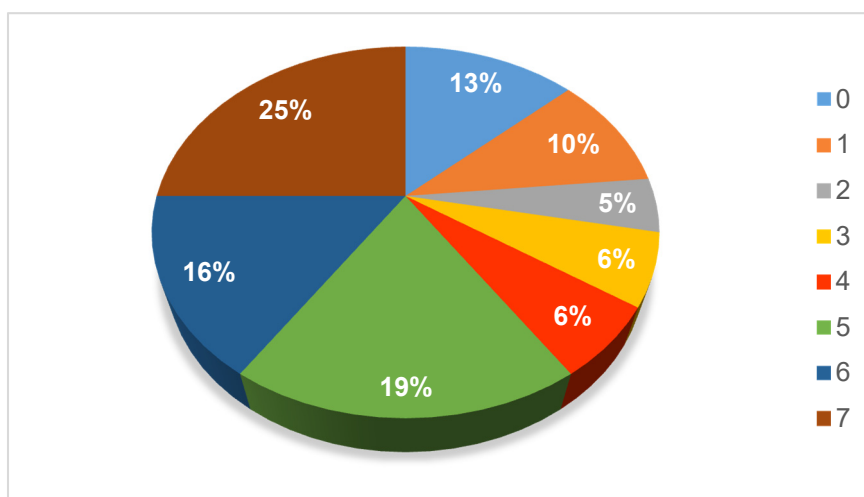


Obrázek 5.19: Úroveň spokojenosti zahraničních studentů s vyřízením SIM karty.

Zdroj: Vlastní zpracování

Možnost zakoupení české SIM karty nevyužilo 15 % dotazovaných zahraničních studentů. Celkem 18 % studentů označilo úroveň spokojenosti s touto službou jako méně než průměrnou (body 1,2 a 3), 16 % studentů je průměrně spokojených. Celkem 32 % je nadprůměrně spokojených (body 5 a 6) a 19 % je maximálně spokojených (viz obrázek 5.19).

5.6.2 Vyřízení českého bankovního účtu



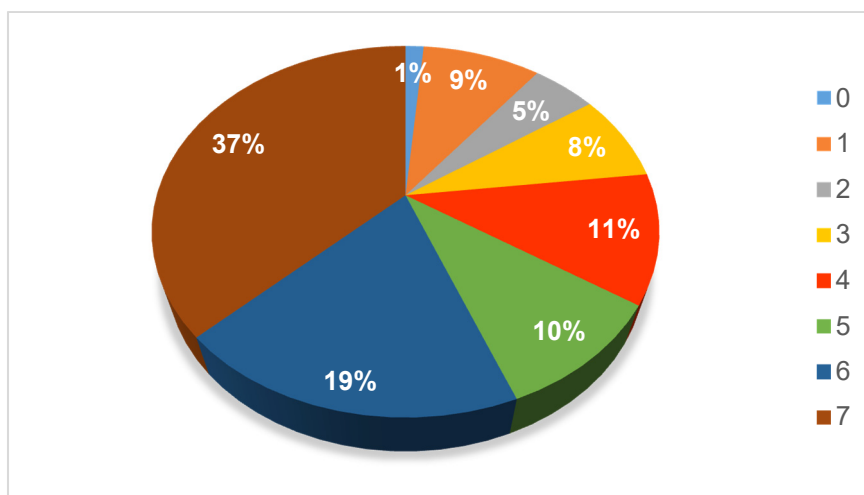
Obrázek 5.20: Úroveň spokojenosti zahraničních studentů s vyřízením českého bankovního účtu.

Zdroj: Vlastní zpracování

Účet u české banky byl pro některé studenty podmínkou, pokud chtěli od univerzity obdržet ubytovací stipendium (které univerzita posílá jen na české účty). I přesto si jej však 13 % studentů nevyřídilo (důvodem může být neinformovanost studentů či odlišné dohody o stipendiích s jejich domácími univerzitami). Většina studentů je s touto službou nadprůměrně spokojených (viz obrázek 5.20).

5.6.3 Oficiální Buddy

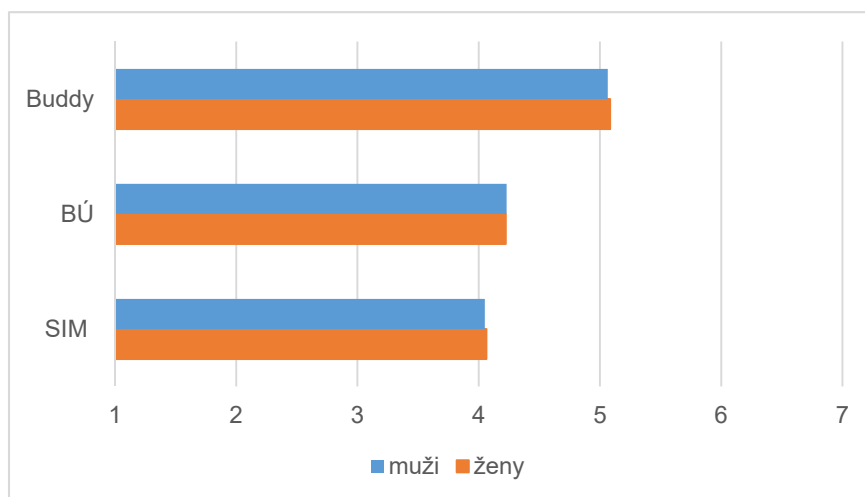
Na následujícím grafu (obrázek 5.21) je viditelné, jak dotazovaní studenti hodnotili úroveň spokojenosti s tzv. Buddym, který jim byl přidělen. 1 % dotazovaných studentů se s Buddym nikdy nesetkalo, 22 % dotazovaných tuto službu hodnotilo jako podprůměrnou, 11 % svou spokojenost označilo průměrnou hodnotou (4 body). Celkem 29 % studentů je nadprůměrně spokojeno (body 5 a 6) a 37 % je maximálně spokojeno.



Obrázek 5.21: Úroveň spokojenosti zahraničních studentů s Buddym, který jim byl přidělen.

Zdroj: Vlastní zpracování

Následující graf (obrázek 5.22) vyobrazuje průměrnou úroveň spokojenosti zahraničních studentů s jednotlivými službami ESN VŠB-TU Ostrava dle pohlaví respondentů. Na obrázku je viditelné, že se názory mužských a ženských respondentů příliš neliší. Největší spokojenost byla u obou pohlaví naměřena u služby Buddy, kde se respondenti průměrně vyjadřovali hodnocením 5 bodů. Služba vyřízení českého bankovního účtu (BÚ) byla hodnocena oběma pohlavími průměrně 4,2 body a vyřízení české SIM karty bylo hodnoceno oběma pohlavími průměrně čtyřmi body.



Obrázek 5.22: Úroveň spokojenosti s jednotlivými službami ESN dle pohlaví respondentů.

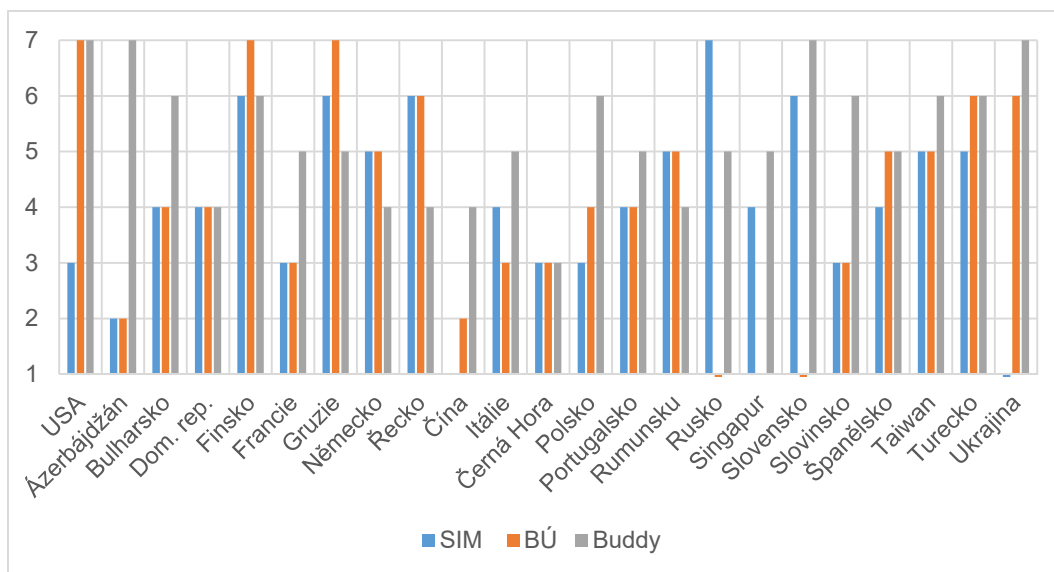
Zdroj: Vlastní zpracování

Na obrázku 5.23 jsou viditelné výsledky analýzy průměrné spokojenosti zahraničních studentů s jednotlivými službami ESN dle národnosti respondentů.

Z grafu je viditelné, že největší průměrná míra spokojenosti s vyřízením SIM karty byla naměřena u studentů z Ruska. Další nejlepší hodnocení této služby bylo naměřeno u studentů z Finska, Gruzie, Řecka a Slovenska. Nejméně spokojeni s touto službou pak byli studenti z Ázerbájdžánu. Studenti z Číny tuto službu vůbec nevyužili.

Další hodnocenou službou je vyřízení bankovního účtu (BÚ). Nejvyšší průměrnou míru spokojenosti s touto službou vyjádřili studenti z USA, Finska a Gruzie. Naopak nejnižší míra spokojenosti s touto službou byla naměřena u studentů z Ázerbájdžánu a Číny. Tuto službu vůbec nevyužili studenti z Ruska, Singapuru, a Slovenska.

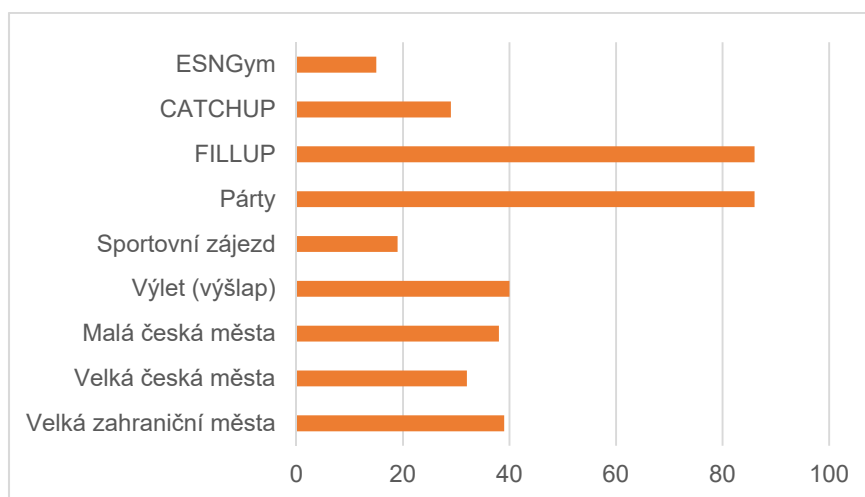
Službu Buddy využili zástupci všech zemí, jejichž zahraniční studenti se výzkumu účastnili. Nejvyšší naměřená průměrná míra spokojenosti s touto službou byla u studentů z USA, Ázerbájdžánu, Slovenska a Ukrajiny. Jen o stupeň horší hodnocení vyjádřili studenti z Bulharska, Finska, Polska, Slovinska, Taiwanu a Turecka. Naopak nejnižší průměrnou mírou spokojenosti hodnotili tuto službu studenti z Černé Hory, u kterých byla naměřena průměrná hodnota tři body. Zástupci ostatních zemí se průměrně vyjadřovali v rozmezí 4 až 5 bodů.



Obrázek 5.23: Průměrné hodnocení spokojenosti zahraničních studentů s jednotlivými aktivitami ESN dle národností

Zdroj: Vlastní zpracování

Jako další byla analyzována účast zahraničních studentů na tzv. eventech, které ESN VŠB-TU OSTRAVA pro tyto studenty pořádá. Mezi tyto akce patří nejrozličnější výlety, zájezdy či aktivity, zpříjemňující studentům pobyt v Ostravě, a to z hlediska kulturního, sportovního či z hlediska poznávacího.



Obrázek 5.24: Celková účast zahraničních studentů na jednotlivých akcích ESN

Zdroj: Vlastní zpracování

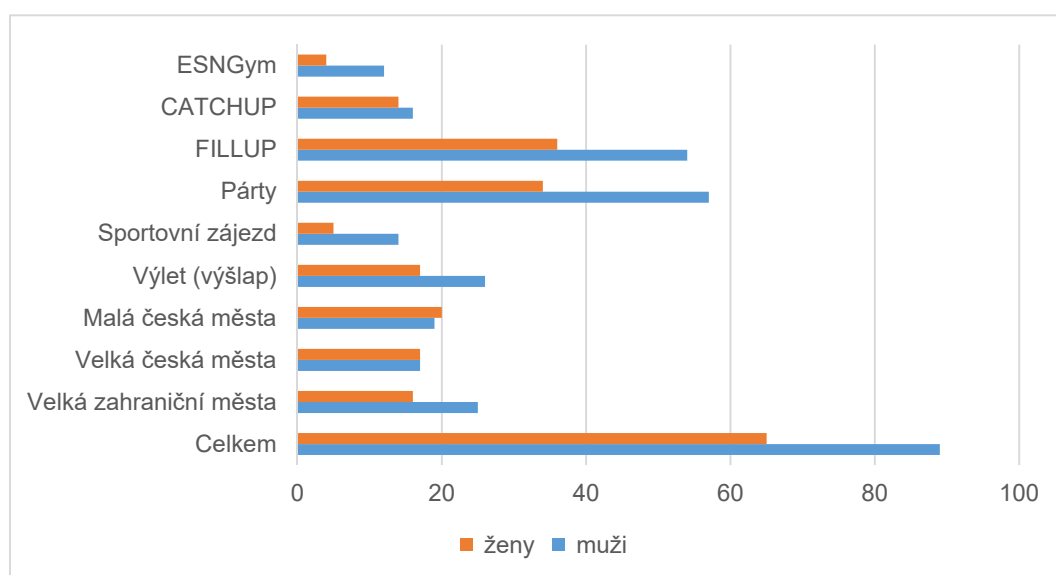
Z obrázku 5.24 je patrné, že nejúspěšnější ESN-akcí je FILLUP a různé ESN party (Welcome Party, Halloween Party, Bye Bye Party), obojí s celkovou návštěvností

22 % dotazovaných studentů. Výlety, které ESN pořádá, mají účast jen 8 – 11 %, ostatní aktivity 4 – 8 %.

Následující graf (obrázek 5.25) zobrazuje celkovou účast zahraničních studentů na jednotlivých akcích ESN VŠB-TU Ostrava podle pohlaví respondentů v porovnání s celkovým počtem mužských a ženských respondentů.

Z této analýzy vyšlo najevo, že mužští i ženští respondenti se z ESN eventů nejčastěji účastní nejruznějších ESN party a Fillupu. Naopak nejméně často se jak mužští, tak ženští respondenti zapojují do ESN Gym a sportovních zájezdů.

Do ESN Gym chodí o dvě třetiny více mužů než žen, procentuálně jen 6 % žen z celkového počtu ženských respondentů a 13 % mužů z celkového počtu mužských respondentů. CATCHUP navštěvuje 22 % žen a 18 % mužů. FILLUP navštěvuje 55 % žen a 61 % mužů z celkového počtu jednotlivých pohlaví. Party se účastní 52 % žen a 64 % mužů, přičemž mužů se těchto akcí průměrně účastní téměř dvakrát tolik, co žen. Sportovní zájezd má velice nízkou účast obou pohlaví, jen 8 % žen a 16 % mužů, přičemž počet žen na těchto akcích bývá o více než polovinu menší, než počet mužů.



Obrázek 5.25: Celková účast zahraničních studentů na jednotlivých ESN eventech podle pohlaví respondentů

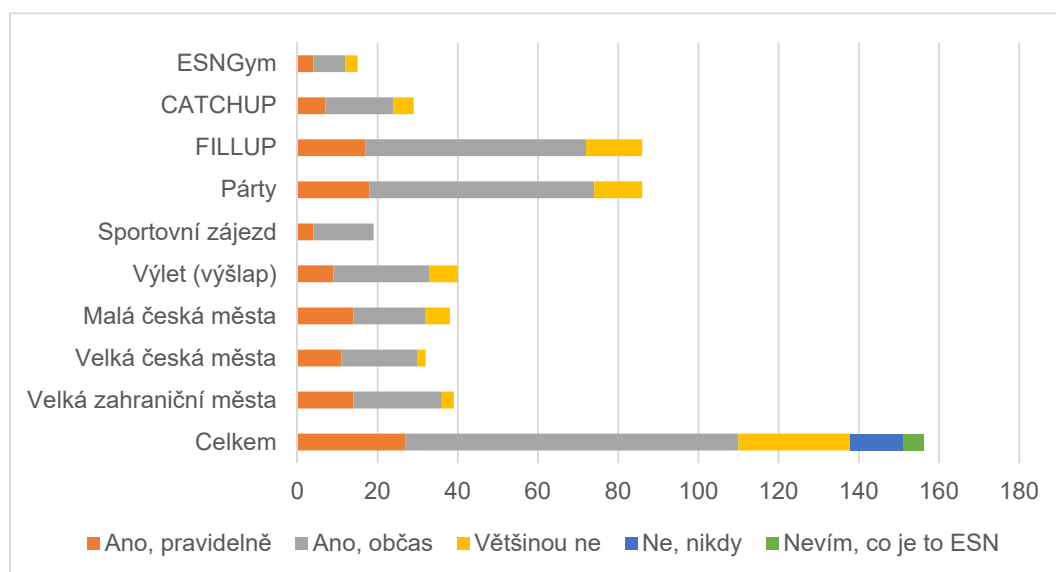
Zdroj: Vlastní zpracování

Výletů po okolí neboli výšlapů se účastní 26 % žen a 29 % mužů, přičemž mužů se účastní o 1/3 více než žen. Výletů do malých českých měst se účastní o něco více

ženy než muži, 30 % žen a 21 % mužů z celkového počtu jednotlivých pohlaví. Počet mužů a žen při výletech do velkých českých měst je vyrovnaný, procentuálně se těchto výletů účastní 26 % žen a 19 % mužů. Posledním eventem v seznamu jsou výlety do velkých zahraničních měst. Těchto výletů se účastní 25 % žen a 28 % mužů, přičemž početně se těchto akcí účastní o 1/3 více mužů než žen.

Na následujícím grafu (obrázek 5.26) je vidět jak často a v jaké míře studenti tyto jednotlivé aktivity vyhledávají. Většina studentů tyto akce navštěvuje jen občas (53 % dotazovaných), jen 17 % je navštěvuje pravidelně. 18 % dotazovaných je většinou nenavštěvuje, 9 % je nikdy nenavštěvuje a 3 % dotazovaných neví, co je to ESN.

Nejméně navštěvovanými eventy jsou ESN Gym a sportovní zájezdy, obojí s celkovou účastí méně než 13 % dotazovaných. O něco úspěšnějším eventem, který ESN pořádá je CATCHUP s maximální účastí 20 % dotazovaných. Ještě úspěšnějšími akcemi jsou výlety, které ESN pořádá. Těch se účastní 20 - 25 % dotazovaných zahraničních studentů. O mnoho větší účast pak mají ESN párty a FILLUP s maximální účastí 56 % dotazovaných.



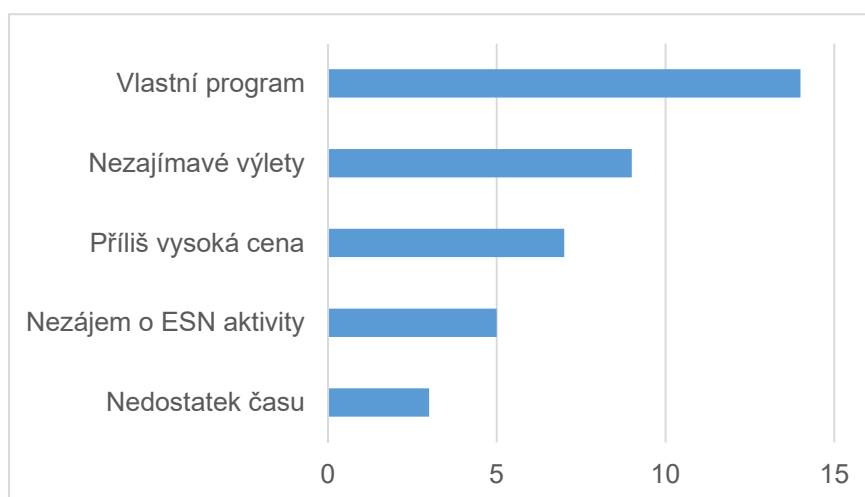
Obrázek 5.26: Přehled účasti respondentů na jednotlivých ESN akcích v porovnání s jejich celkovým počtem.

Zdroj: Vlastní zpracování

Díky přípravného neformálního rozhovoru se členy ESN VŠB-TU Ostrava vyšlo najevo, že se poslední dobou snižuje počet účastníků na výletech, které ESN pořádá.

Tuto informaci potvrzuje i obrázek 5.26, kde je vidět, že pravidelná účast na těchto výletech je velice nízká.

Dále proto byli zahraniční studenti tázáni prostřednictvím nepovinné otevřené otázky, proč se těchto výletů neúčastní. Otázka byla zpracována v programu MS Excel a odpovědi byly rozděleny do pěti kategorií (viz obrázek 5.27). Na tuto otázku odpovědělo celkem 38 respondentů a jejich nejčastější odpovědí bylo, že mají svůj vlastní program a pořádají si své vlastní výlety s přáteli. Další respondenti velice často psali, že výlety, které ESN pořádá, pro ně nejsou zajímavé, pro jiné zase byla cena výletů dost vysoká, někteří nemají zájem o ESN aktivity a jiní studenti zkrátka nemají dostatek času.



Obrázek 5.27 : Důvody neúčasti studentů na výletech, které pořádá ESN

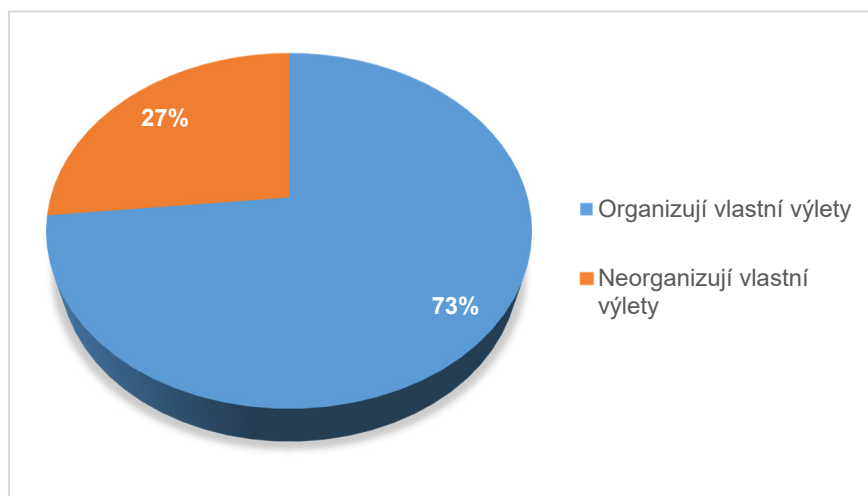
Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 5.28 pojednává o tom, v jaké míře si zahraniční studenti organizují vlastní výlety (nebo se účastní výletů, které pořádají jiní zahraniční studenti) během pobytu v Ostravě.

Je zřejmé, že většina studentů (73 %) během semestru organizuje své vlastní výlety a jen 27 % zahraničních studentů je neorganizuje ani se neúčastní výletů, které pořádají jiní zahraniční studenti.

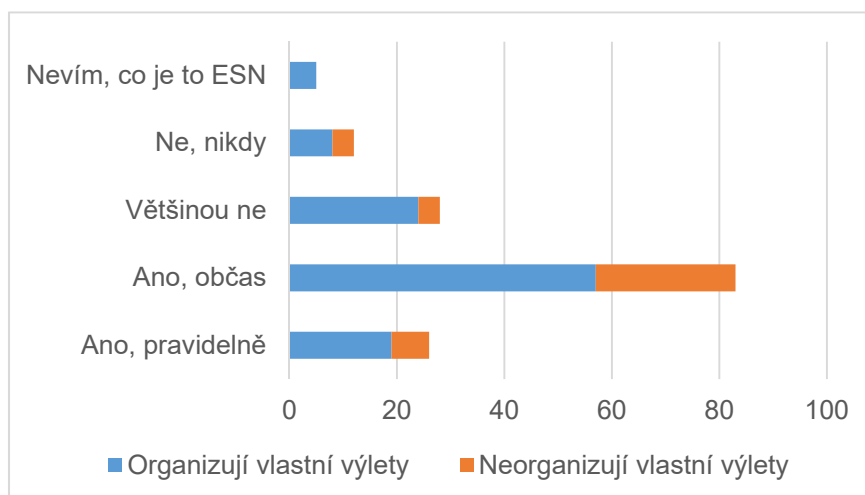
Na obrázku 5.29 byly tyto údaje zaznamenány v porovnání s jejich účastí na ESN výletech. Popisky osy Y popisují míru účasti studentů na ESN výletech, a barevné

pruhy grafu zároveň znázorňují účast či neúčast na výletech organizovaných vlastními silami studentů.



Obrázek 5.28 : Struktura respondentů dle toho, jestli organizují vlastní výlety či nikoliv

Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 5.29: Míra organizování vlastních výletů zahraničními studenty dle jejich účasti na ESN eventech.

Zdroj: Vlastní zpracování

Z obrázku je zřejmé, že i přesto, že si studenti někdy organizují své vlastní výlety, nebo se účastní výletů organizovaných jejich přáteli, stále se účastní různých ESN výletů.

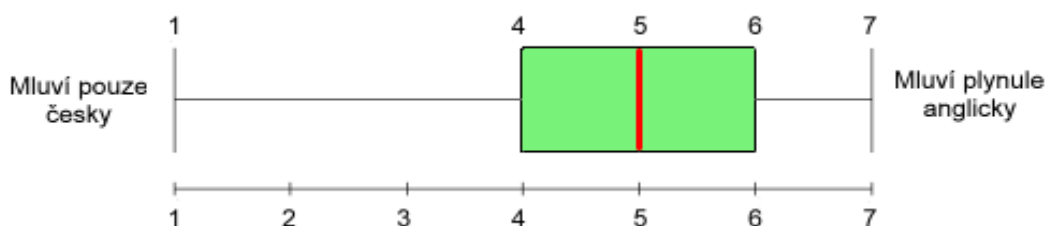
Z těch studentů, kteří se ESN výletů účastní pravidelně, je 73 % těch, kteří rovněž organizují nebo se účastní vlastních výletů. Studenti, kteří se ESN výletů účastní jen občas, z větší části jezdí i na výlety organizované jinými studenty (69 %). Respondenti, kteří se většinou ESN výletů neúčastní, odpověděli z 86 %, že organizují nebo se účastní vlastních výletů. A respondenti, kteří se nikdy ESN výletů neúčastní, odpověděli stejně z 67 %. Tedy zbývá 33 % těchto studentů (4 respondenti), kteří nejedou ani na výlety organizované vlastními silami, ani na výlety organizované ESN.

5.7 Ostrava a její obyvatelé

Tato kapitola obsahuje výsledky analýzy, v níž bylo zjišťováno, jaký názor mají zahraniční studenti na obyvatele Ostravy (prodavačky v obchodě, náhodné kolemjdoucí, lidi, které potkají v tramvaji či v baru), tedy konkrétně na jejich schopnost mluvit anglicky a na jejich přístup k cizincům. Tato problematika byla zkoumána formou sedmi bodového sémantického diferenciálu.

Nejprve byla analyzována úroveň jazykových znalostí a dovedností obyvatel Ostravy (ne studentů). Výsledek je zobrazen na obrázku číslo 5.30.

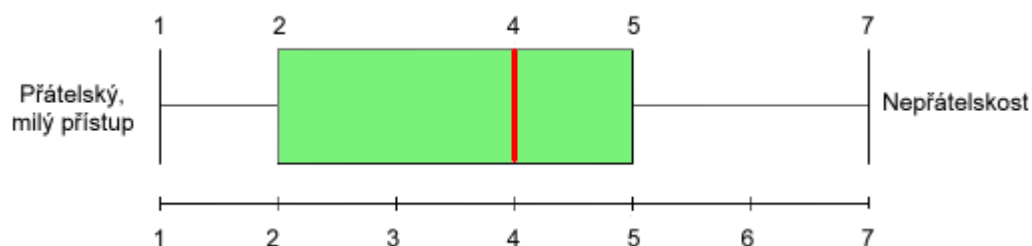
Z výsledků analýzy vyplynulo, že míra jazykových dovedností obyvatel Ostravy je přiměřeně uspokojivá (obrázek 5.30). Což znamená, že zahraniční studenti se ve většině případů domluvili s lidmi, se kterými se potřebovali domluvit.



Obrázek 5.30: Sémantický diferenciál: Hodnocení úrovně jazykových znalostí obyvatel města Ostravy

Zdroj: Vlastní zpracování

Na obrázku 5.31 jsou zobrazeny výsledky analýzy sémantického diferenciálu, kde studenti hodnotili přístup obyvatel města Ostravy k cizincům. Z grafu je patrné, že studenti většinou zaujímali neutrální postoj. Dále pak respondenti většinou používali kladná hodnocení (body 1 až 3), objevilo se však i hodnocení body 6 a 7, což znamená, že někteří studenti se setkali i s nepřátelským chováním ostravských obyvatel.



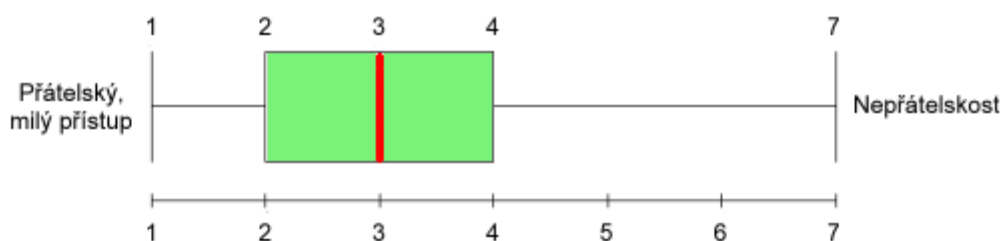
Obrázek 5.31: Sémantický diferenciál: Hodnocení přístupu obyvatel města Ostravy (ne studentů) k cizincům.

Zdroj: Vlastní zpracování

Z analýzy vyplývá, že největší míru nepřátelskosti ze strany obyvatel Ostravy vnímají studenti z jižních národů, jako je Španělsko, Turecko a Ázerbájdžán.

V následujícím grafu sémantického diferenciálu (obrázek 5.32) je zobrazen výsledek měření přístupu českých studentů k zahraničním studentům.

Z analýzy vyplynulo, že přístup českých studentů k cizincům byl hodnocen spíše jako kladný, tedy přátelský a milý. Nejvíce studenti hodnotili tuto otázku počtem bodů 2 (28 % dotazovaných studentů). Dále pak byly nejvíce používány body 4, 3 a 1. 20 % dotazovaných označilo postoj studentů vůči cizincům jako mírně až zcela nepřátelský. Největší míru nepřátelskosti ze strany českých studentů vůči cizincům vnímají Španělé a Francouzi.

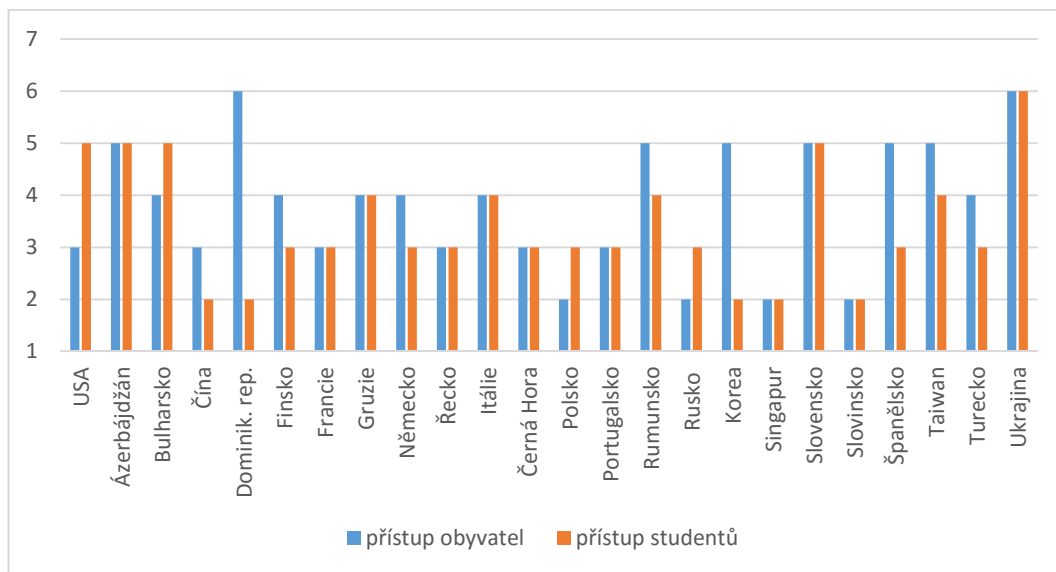


Obrázek: 5.33: Sémantický diferenciál: Hodnocení přístupu českých studentů k zahraničním studentům

Zdroj: Vlastní zpracování

Následující graf (obrázek 5.33) shrnuje průměrné hodnoty naměřené při zjišťování přístupu ze strany obyvatel Ostravy a místních studentů vůči cizincům. (Respondenti zaznamenávali své odpovědi na sedmibodovou škálu sémantického

diferenciálu, kdy číslo 1 znamenalo přátelský a milý přístup a číslo 7 značilo negativní přístup až nepřátelskost.) Respondenti jsou rozčleněni dle jednotlivých zemí původu.



Obrázek 5.33: Průměrné hodnocení přístupu studentů a obyvatel města Ostravy vůči cizincům dle národností respondentů.

Zdroj: Vlastní zpracování

Na obrázku je viditelné, že většinou je přístup obyvatel Ostravy k cizincům méně přátelský než přístup místních mladých lidí - studentů. V některých případech je přístup obou skupin vyrovnaný, jen ve výjimečných případech pocítují respondenti menší míru přátelskosti u studentů než u obyvatel Ostravy.

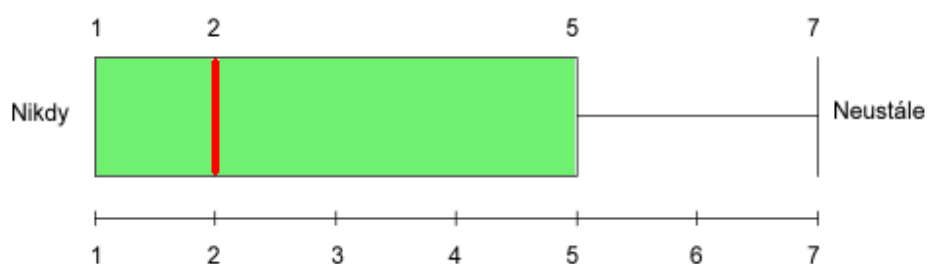
Respondenti se většinou vyjadřovali hodnotami 3 až 4, tedy jejich dojem je spíše kladný až neutrální. Největší míra nepřátelskosti byla naměřena u studentů z Ukrajiny. Ti průměrně označili obě dvě skupiny počtem bodů 6, tedy z obou skupin obyvatel mají negativní dojem. Další zemí, jejíž studenti průměrně použili ve svém hodnocení hodnotu šesti bodů, je Dominikánská republika. Tito studenti označili šesti body přístup ze strany obyvatel Ostravy. Naopak o přístupu studentů mají zcela opačný názor, zde se vyjádřili průměrným počtem 2 bodů.

Ostatní země, jejichž studenti hodnotili přístup obyvatel Ostravy spíše negativně (5 body), jsou Ázerbájdžán, Rumunsko, Jižní Korea, Slovensko, Španělsko a Taiwan. Země, které takto ohodnotily přístup místních studentů, jsou: USA, Ázerbájdžán, Bulharsko, a Slovensko.

Nejlépe hodnocený přístup obyvatel byl naměřen u zahraničních studentů z Polska, Ruska, Singapuru a Slovinska. Tito studenti se průměrně vyjadřovali počtem bodů 2. Přístup místních studentů takto hodnotili studenti z Číny, Koreje, Singapuru, Slovinska a již zmíněné Dominikánské republiky.

Další krabičkový graf (obrázek 5.34) se zabývá mírou výskytu rasistických či jiných diskriminačních projevů vůči zahraničním studentům. Respondenti byli dotazováni, zda během svého pobytu v Ostravě byli svědky některých z těchto projevů. Nejvíce studentů ohodnotilo svou odpověď bodem 1 (nikdy) a v této skupině studentů jsou zastoupeni téměř všechny národnosti respondentů, kteří dotazník vyplňovali. Další nejčastější v pořadí byly hodnoty 2, 5, 4, 6, 3 a 7 (neustále).

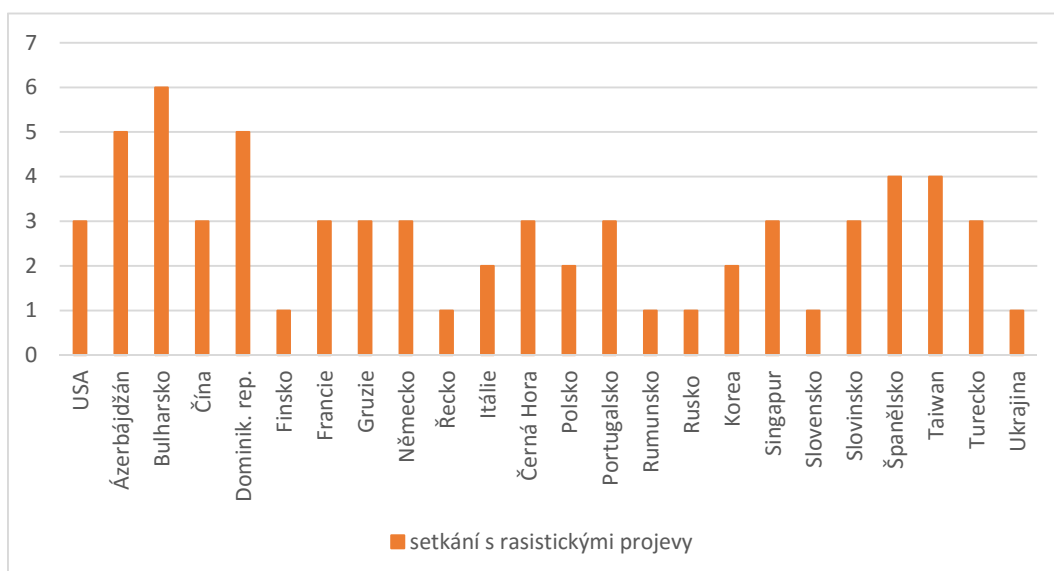
Studenti, kteří se v největší míře setkávají s rasistickými projevy (tedy studenti, u nichž se v analýze objevilo hodnocení počtem bodů 7), jsou studenti ze Španělska, Francie a Turecka. V menší míře (počet bodů 6) pak studenti z Taiwanu, Slovinska, Portugalska, Polska, Německa, Dominikánské republiky, Bulharska a Ázerbájdžánu.



Obrázek: 5.34: Sémantický diferenciál: Hodnocení míry výskytu diskriminačních projevů vůči zahraničním studentům v Ostravě.

Zdroj: Vlastní zpracování

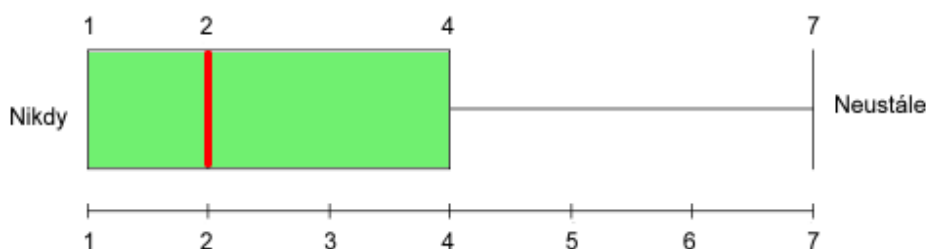
Průměrné hodnoty získané z analýzy jsou vyjádřeny graficky v obrázku číslo 5.35. Zde je viditelné, že průměrně nejzáporněji hodnotili tuto problematiku studenti z Bulharska, dále pak z Ázerbájdžánu a Dominikánské republiky. Průměrné neutrální hodnoty vykazovali studenti ze Španělska a Taiwanu. Nejkladnější naměřené průměrné hodnoty jsou hodnoty 1, kterou se průměrně vyjádřili studenti z Finska, Řecka, Rumunska, Ruska, Slovenska a Ukrajiny a hodnota 2, kterou se průměrně vyjadřovali studenti z Itálie, Polska a Koreje.



Obrázek 5.35: Průměrná míra diskriminačních projevů v Ostravě vůči cizincům z pohledu zahraničních studentů.

Zdroj: Vlastní zpracování

Jako poslední je v této podkapitole řešeno, v jaké míře byli zahraniční studenti v Ostravě napomínáni za své chování. Tato otázka byla inspirována neformálním rozhovorem, kdy se čeští studenti (členové ESN) zmínili o chování některých zahraničních studentů, které je v jejich zemích považováno za zcela normální, avšak u nás je chápáno jako nepatřičné.



Obrázek 5.36 : Sémantický diferenciál: Hodnocení míry výskytu stížností obyvatel města Ostravy na chování zahraničních studentů.

Zdroj: Vlastní zpracování

Z obrázku sémantického diferenciálu (5.36) je zřejmé, že se studenti s napomínáním za své chování příliš nesetkali. Jednoznačné „nikdy“, tedy odpověď v podobě jednoho bodu, zvolilo 38 % respondentů. 17 % dotazovaných zahraničních studentů označilo odpověď čtyřmi body, 15 % dotazovaných dvěma body, 12 %

dotazovaných třemi body, 10 % čtyřmi body, 6 % dotazovaných šesti body a jen 2 % označilo odpověď počtem bodů 7 (časté napomínání).

Z analýzy druhého stupně nevyplývají žádné klíčové rozdíly mezi pohlavími. Při analýze této problematiky dle národností bylo zjištěno, že v největší míře (počet bodů 7) byli během svého studijního pobytu v Ostravě napomínáni Francouzi a Španělé. Méně často pak Portugalci, Číňani, Poláci, Turci, Taiwanci, Italové a Ázerbájdžánci. Studenti ostatních národností se s touto problematikou téměř nesetkali.

5.8 Celkový dojem ze studijního pobytu v Ostravě

Na závěr byli zahraniční studenti dotazováni, zda by byli ochotní si pobyt v Ostravě ještě jednou zopakovat, a jestli by tuto zkušenost doporučili svým přátelům.

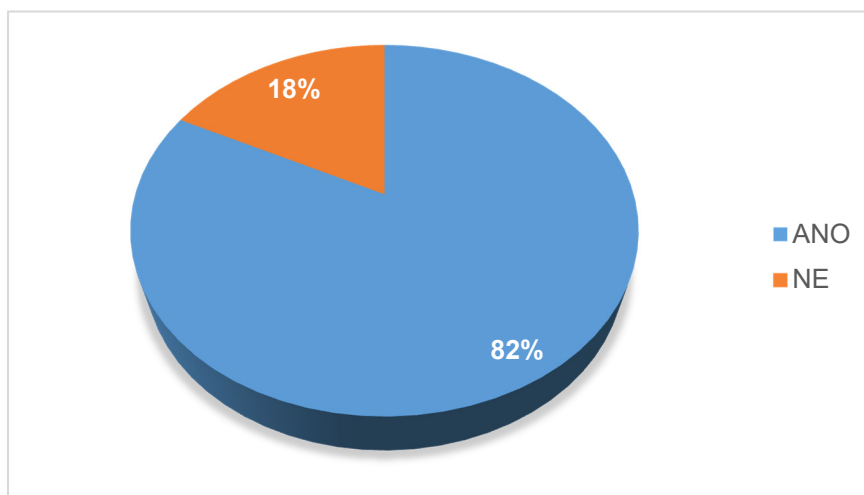
82 % všech respondentů by se stáže na VŠB rádo účastnilo znovu a pouhých 18 % studentů nikoliv (viz obrázek 5.37). Z analýzy druhého stupně vyplývá, že z těch studentů, kteří na tuto otázku odpověděli záporně je 40 % mužů a 59 % žen.

Dále 95 % všech dotazovaných studentů by tento zážitek doporučilo přátelům a jen 5 % by tak neučinilo (obrázek 5.38). Z těch studentů, kteří by nedoporučili stáž na VŠB – TUO svým přátelům, je 62 % mužů a 38 % žen.

13 % z celkového počtu respondentů uvedlo, že by si stáž znovu zopakovat nechtělo, ale svým známým by ji doporučilo. Jen jeden student uvedl, že by si stáž chtěl zopakovat, ale svým přátelům by tuto zkušenost nedoporučil.

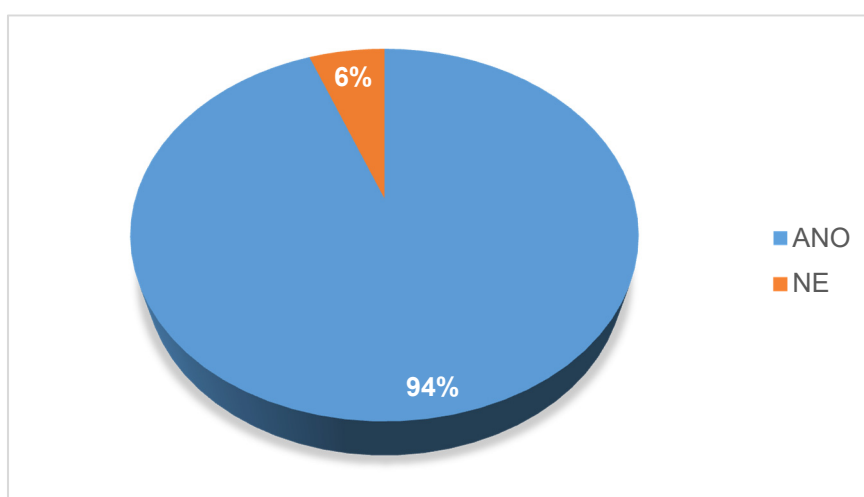
Z analýzy druhého stupně dále vyšlo najevo, že ochota studentů zopakovat si stáž na VŠB – TUO, či doporučit ji svým přátelům nijak nezávisí na fakultách, na kterých zde studovali.

Dále bylo zjištěno, že studenti, kteří by nebyli ochotni se stáže znovu zúčastnit, byli zástupci zemí: Itálie, Polsko, Španělsko, Taiwan, Turecko a Portugalsko. Studenti, kteří by tuto stáž nedoporučili svým přátelům, pochází z Finska, Francie, Německa, Číny, Itálie, Polska, Portugalska, Španělska, Taiwanu a Turecka. Počty těchto respondentů za jednotlivé země jsou však velice nízké.



Obrázek 5.37: Míra studentů, kteří by se rádi znovu zúčastnili stáže na VŠB-TUO

Zdroj: Vlastní zpracování



Obrázek 5.25: Počet studentů, kteří by stáž doporučili svým přátelům zúčastnit

Zdroj: Vlastní zpracování

6. Návrhy a doporučení

Na základě údajů získaných při analýze dotazníku byly vyvozeny některé návrhy a doporučení ke zlepšení spokojenosti zahraničních studentů i návrhy zaměřené na pozitivní stránku zjištěných výsledků k udržení současné úrovně spokojenosti zahraničních studentů se studijní stáží na VŠB-TUO. Tyto návrhy nyní budou postupně dle jednotlivých témat vysvětleny.

6.1 Studium

Již při tvorbě poziční mapy, která byla použita při výzkumu celkové spokojenosti zahraničních studentů s nejdůležitějšími aspekty stáže, vyšlo najevo, že studium a související faktory jsou pro zahraniční studenty jedny z nejdůležitějších. I nehledě na názor studentů je samozřejmé, že jsou to nejdůležitější faktory studijního pobytu. Pokud je však brán ohled čistě na spokojenost zahraničních studentů s těmito aspekty, vychází najevo, že je zde určitě prostor pro jejich zlepšení.

a) Zvýšit jazykové schopnosti pedagogů

Kvalita vyučování je nejdůležitější faktor týkající se studia, na jehož zlepšení by se mělo zapracovat jako první. Při rozboru vyšlo najevo, že zejména **jazykové schopnosti pedagogů by měly být zlepšeny** a to zejména na Hornicko-geologické fakultě, na Fakultě bezpečnostního inženýrství. Zlepšení by však bylo namístě i na ostatních fakultách, což by mělo vést ke zkvalitnění výuky. Tento proces by měl být nejprve započat **ověřováním jazykových znalostí pedagogů** a jejich vyjadřovacích schopností v cizím jazyce a to jak ve všeobecné komunikaci, tak především v oblasti, kterou pedagogové vyučují. Na základě výsledků by pak měla být realizována příslušná opatření. Mohlo by se jednat například o občasné školení pro pedagogy v angličtině, či o povinné absolvování kurzů, které by prohloubily jejich znalost jazyka, požadovanou slovní zásobu a zlepšily komunikační dovednosti se studenty. Výuka by tedy pro studenty byla více přínosná jak z hlediska vědomostního, tak z hlediska zlepšení se v cizím jazyce.

b) Zlepšit synchronizaci předmětů, zefektivnit volbu rozvrhu hodin

Dalším faktorem týkajícím se vyučování je **rozvrh hodin**. Zde je úroveň spokojenosti studentů vyšší než u předchozího faktoru, avšak stále je zde prostor pro zlepšení. **Zlepšit by se měl systém synchronizace předmětů**, aby se studentům tak

často nepřekrývaly a oni si nemuseli již v průběhu stáže volit předměty náhradní. **Synchronizace by měla probíhat v dostatečném předstihu**, tedy zhruba měsíc před začátkem semestru by byl na webu každé fakulty umístěn rozvrh daných předmětů, kde by si studenti mohli zvolit z několika možných termínů výuky každého předmětu. Došlo by tedy k jakémusi online hlasování a termín, který by měl největší počet přihlášených studentů, by byl poté prohlášen za oficiálně platný.

c) Včas informovat studenty o případné nepřítomnosti pedagoga

Dalším zjištěným problémem týkající se výuky a rozvrhu hodin je to, že někteří pedagogové nedodržují stanovený rozvrh. Z neformálních rozhovorů se zahraničními studenty vyplynulo, že pedagogové občas do výuky nepřijdou, a to aniž by studenty předem informovali, nebo do výuky chodí pozdě, či ukončují výuku mnohem dříve, než je stanoveno. Toto tvrzení bylo potvrzeno výzkumem, kdy 30 % dotazovaných studentů vyjádřilo jasný nesouhlas či mírný nesouhlas s tvrzením, že pedagogové striktně dodržují stanovený rozvrh hodin. Řešením je **upozornit pedagogy na tuto problematiku a požádat je, aby studenty informovali o své nepřítomnosti jak nejdříve je to možné**, například prostřednictvím emailu či sociálních sítí. Řešením pro nedochvilnost a přílišné zkracování výuky by mohlo být **zavedení předem nehlášených kontrol ve vyučování**.

d) Udržet a podpořit ochotu pedagogů pomáhat studentům

Vzhledem ke snaze udržení současné úrovně spokojenosti zahraničních studentů s kvalitou výuky **by měla být udržena ochota pedagogů studentům pomáhat**, když je potřeba. Tento faktor byl v analýze hodnocen velice kladně a to studenty většiny fakult. Zvýšit ochotu a vstřícnost pedagogů k zahraničním studentům by se mělo snad jen na fakultě Hornicko-geologické, Ekonomické a na Fakultě bezpečnostního inženýrství. Zlepšení tohoto faktoru by mohlo být provedeno například prostřednictvím nejrůznějších typů motivace pedagogů. Jako příklad autorka uvádí **hodnocení tohoto faktoru zahraničními studenty pomocí krátkého dotazníku vždy na konci semestru**. Pedagogové s nejlepším hodnocením by poté měli být odměněni například prostřednictvím finančního bonusu.

6.2 Ubytování

e) Pokračovat v rekonstrukcích kolejních budov

Ubytování je dalším atributem, který vyžaduje zlepšení. Tento problém však již je postupně řešen, neboť probíhají rekonstrukce budov kolejí. Dvě budovy (A a B) jsou již zrekonstruovány. Stále však zbývají 3 budovy (C, D, E), které jsou nezateplené, se zastaralým nábytkem a netěsnícími okny. Jediná rekonstrukce, která zde zatím proběhla, je rekonstrukce společných kuchyní a výmalba pokojů. Navíc pokoje v budově C byly vybaveny novými postelemi a matracemi.

V detailnější analýze tohoto atributu však bylo zjištěno, že studenti bydlící ve starých budovách hodnotí svou spokojenost s vybavením přibližně stejně jako studenti bydlící v nových zrekonstruovaných budovách. Což znamená, že zastaralý vzhled budovy i interiéru studentům tolik nevadí. Autorka tedy pouze doporučuje **pokračovat v rekonstrukcích i nadále**.

f) Zavést povinné kurzy základů anglického jazyka pro personál kolejí

V oblasti ubytování je také problémem nedostatečná znalost personálu anglického jazyka. Tento fakt vyplývá nejen z výzkumu, ale také z neformálních rozhovorů se zahraničními studenty, kteří se zmínili o tom, jak je komunikace s personálem obtížná a že mnohdy by se bez pomoci slovníků v telefonu či fotografií znázorňujících daný problém neobešli. Také z výsledků analýzy je zřejmé, že studenti většinou mají problém s komunikací. Tento problém by měl být napraven ne jen v zájmu zahraničních studentů, ale i v zájmu univerzity.

Univerzita, která ročně přijímá tak velké množství zahraničních studentů by měla ubytovací zařízení zaopatřit personálem, který s těmito studenty v případě potíží bude umět komunikovat. Fakt, že tomu tak není, je při nejmenším ostudnou vizitkou pro univerzitu. Proto by se **recepčním** (případně i ostatnímu personálu) **na kolejích VŠB-TU Ostrava měly zavést povinné kurzy alespoň základů anglického jazyka**. Personál by rovněž měl být motivován například finančními bonusy za prokázání umění hovořit v cizím jazyce.

6.3 Denní aktivity

g) Zvýšení informovanosti zahraničních studentů o možnostech denních aktivit v Ostravě

Z obecných informací je známo, že se v Ostravě nachází spousta míst pro sportovní i kulturní vyžití. Ať už se jedná o sportoviště v areálu univerzitního kampusu v Porubě, či jiná místa, jako například fitcentra či bazény, kterých je v Ostravě mnoho. Možností kulturních aktivit v denních hodinách tolik není. Ačkoli Ostrava disponuje mnoha divadly, kiny i koncertními sály a kluby, většina z těchto akcí se koná až ve večerních hodinách. V úvahu by tedy připadaly muzea, Slezsko-Ostravský hrad, návštěva ZOO, či kulturní akce v odlehlých městech. Ostrava rovněž skýtá několik zajímavých míst na výlety a procházky. Problémem s využitím všech těchto možností je však to, že mnozí zahraniční studenti o nich nejsou dostatečně informováni, nevědí, že dané místo existuje, nebo nevědí, jak se tam dostat.

Řešením tohoto problému by tedy v první řadě mělo být **zvýšení informovanosti zahraničních studentů o kulturním a jiném zajímavém dění v Ostravě a okolí**, buďto prostřednictvím jejich přiděleného Buddyho nebo rozšířením reklam a informačních letáků například pomocí facebooku.

Do řešení této problematiky by se také mohla zapojit **ESN**, konkrétně tak, že by na svých facebookových stránkách, kde jsou všichni zahraniční studenti zaregistrovaní, čas od času nebo pravidelně, zveřejňovala například **tipy na zajímavý výlet, s přiloženou mapou, fotografiemi a doporučeními, co v dané lokalitě navštívit** (muzea, hrady, náměstí).

6.4 Noční aktivity

h) Zřídit speciální místnost, která by studentům sloužila jako klubovna

Jak již bylo zmíněno, problémem je chování některých zahraničních studentů, kteří se po zavření všech kolejních klubů shromažďují na nevhodných místech a **porušují noční klid**. V jiných případech zase pořádají velké party na kolejích ve společných místnostech určených pro studium, kde dělají nepořádek a rovněž hluk.

Jako řešení těchto dvou problémů autorka navrhuje **zřídit speciální místnosti, která bude pro studenty sloužit jako klubovna**. Tato místnost by měla být umístěna v přízemních či podzemních prostorách kolejních budov a měla by být odhlučněna.

Zároveň by měla mít interiérové vybavení přijatelné pro studenty a jejich noční zábavu – tedy upravená pro příjemné posezení, vybavena hudebním přehrávačem, zvukovým systémem a jednoduchými světelnými efekty.

Autorka si myslí, že pokud se tam studentům bude líbit, nebudou mít potřebu pobývat na jiných místech. Tato klubovna by se otevírala po půlnoci (dřívější doba otevření by neměla význam, spíše by způsobila personálu větší starosti) a zavírala by se v 8 hodin ráno. V ranních hodinách by pak klubovna byla uklizena personálem a v průběhu dne a večera by byla buďto zavřená, nebo zapůjčována studentům na jejich vlastní zodpovědnost, za zálohu v podobě odevzdání kolejní karty na recepci, nebo za drobný poplatek, který by pokryl náklady na úklidové služby v místnosti.

6.5 Možnosti cestování

i) Zvýšit informovanost zahraničních studentů o možnostech cestování

Vzhledem ke geografické poloze České Republiky je cestování po Evropě jedním z důvodů, proč jsou české univerzity u zahraničních studentů tak oblíbené. Možností cestování je zde spousta. U tohoto faktoru byla v analýze zjištěna nejvyšší úroveň spokojenosti. Jedním ze způsobů jak tuto úroveň spokojenosti udržet je **podpořit informovanost zahraničních studentů o možnostech cestování**, tedy o zájezdech, zlevněných jízdenkách, zajímavých událostech, které se v Evropě konají a které by zahraniční studenty mohly zajímat. Většina takových událostí je již zveřejňována pomocí facebooku. I přesto by však míra zveřejnění mohla být vyšší.

V případě cestování po České republice, by se měla zvýšit informovanost zahraničních studentů. Česká republika skýtá mnoho zajímavých míst, o kterých zahraniční studenti nevědí, a z českých informačních tabulí a letáků se o nich příliš nedozvědí. Je tedy třeba **oslovit potencionální návštěvníky těchto míst také v anglickém jazyce**, nejlépe opět prostřednictvím facebooku.

6.6 ESN a související služby

j) Zvýšit účast na ESN výletech

Tématika cestování se rovněž týká ESN, která již řadu let pořádá pro studenty vícedenní výlety do zahraničí i po České republice. Bylo však zjištěno, že počty účastníků těchto výletů se rapidně snižují a studenti upřednostňují pořádání vlastních výletů. ESN VŠB-TU Ostrava má dvě možnosti řešení tohoto problému.

Jednou z možností je **přestat organizovat výlety, pokud je známo, že na ně studenti nejezdí** (některé výlety dokonce musely být zrušeny) a raději si organizují své vlastní. Organizátorům to ušetří promarněný čas a mohou se tak věnovat účelnějším činnostem. **ESN by se však mohla angažovat** (jak již bylo zmíněno) **v pořádání těchto výletů nepřímou cestou.**

A to v podobě informačních letáků na facebooku, kde by studenti dostávali tipy na výlety na zajímavá místa spolu s bližšími informacemi o těchto místech (předpokládaná délka trvání výletu, mapa, rozpis jízdních řádů, fotografie daného místa).

Druhou možností je **zvýšit zájem zahraničních studentů o výlety, které ESN VŠB-TU Ostrava pořádá.** Tomu by mohlo pomoci v první řadě informování studentů o těchto výletech mnohem dříve než doposud (během semestru). Tedy ideálně v době, kdy se studenti ještě neadaptovali do nového univerzitního prostředí a tedy se neznají s ostatními studenty, se kterými by mohli napláňovat vlastní program na cestování.

V druhé řadě by měla být **zvýšena poutavost těchto výletů.** Toho lze docílit pomocí propracovanějších a pro studenty lákavějších letáků na facebooku, nebo také zveřejněním recenzí studentů, kteří se těchto výletů zúčastnili již v minulých letech.

Dále by se organizátoři měli snažit tyto výlety organizovat tak, aby byly pro studenty finančně výhodnější než výlety, které by si organizovali sami. Tedy **využívat co možná nejlevnější dopravu** (školní autobus, množstevní slevy ve vlaku) a snažit se **snižovat náklady na ubytování** (hostely, ubytovny pro studenty).

Zároveň by studenti měli být náležitě informováni o tom, že do výše ceny jsou započítány také **případné neočekávané výdaje.** Mělo by být zřejmé, kolik procent z celkové částky tyto výdaje pokrývají, a mělo by být upozorněno na to, že tyto peníze budou studentům po výletu, který proběhne bez nutnosti vynaložení těchto peněz, navraceny.

Dalším kritériem, které by mohlo zájem studentů zvýšit je domluva s vyučujícími o **omluvení absence** v hodinách v tom případě, že se student účastní ESN výletu. Studenti pak dají přednost těmto výletům před vlastními, které by je stály několik hodin absence ve škole.

k) Zlepšit podmínky vedení českého bankovního účtu pro zahraniční studenty

Co se týče základních služeb, které ESN pro studenty vykonává (vyřízení SIM karty, českého bankovního účtu a přiřazení pomocníka – tzv. Buddyho) nebylo nalezeno příliš prostoru pro zlepšování. Tarif na české SIM kartě, který ESN vyjednalo se společností Vodafone, je velmi výhodný. Pokud jej studenti nevyužívají, je to způsobeno zejména tím, že jim stačí komunikace prostřednictvím internetu.

Účet u české banky by autorka doporučila **očistit o poplatky za vedení účtu**, které studentům snižují stipendium, jež na tento účet dostávají. Dále **by mělo být na účtu nastaveno automatické zrušení účtu** (po té, co univerzita pošle poslední část stipendia, což se někdy odehrává až po odjezdu studentů z České Republiky), tedy automatické přeposlání zůstatku peněz na studentův osobní účet a uzavření účtu. Někteří studenti se totiž museli do České Republiky vracet, aby dodatečně vybrali hotovost a účet následně zrušili.

l) Zavést informativní setkání všech Buddies vždy před začátkem semestru

Buddy systém, který ESN VŠB-TU OSTRAVA zajišťuje, byl v dotazníku hodnocen velice kladně. Je třeba podotknout, že na některých univerzitách u nás i v cizích zemích tento systém neexistuje. Přijíždějící studenti si tedy v takovém případě musí se vším poradit sami, což může být velice problematické.

Autorka v této oblasti doporučuje, aby se vždy před začátkem semestru a tedy před příjezdem zahraničních studentů konalo **setkání všech registrovaných Buddies, na kterém by Buddíci byli informováni o případných změnách, novinkách, o tom, co je vhodné zahraničním studentům sdělit hned po příjezdu**. Na facebooku sice již existuje stránka, díky níž spolu Buddíci komunikují a radí se mezi sebou, ale dané konverzace čte jen malá část všech registrovaných. Hromadné setkání by tedy bylo efektivnější a zároveň by mohlo posloužit jako teambuilding.

Například by toto setkání mohlo být využito k tomu, aby byli členové Buddy systému upozorněni na to, co je důležité zahraničním studentům hned po příjezdu sdělit. Měli by být obeznámeni se zvyklostmi v České republice (zvyky v některých zemích mohou být u nás považovány za nepatřičné) a informováni či spíše přátelsky upozorněni na problémy, které zde byly v minulosti se zahraničními studenty řešeny,

a s následky, které tyto problémy studentům mohou přinést. Toto opatření by do budoucna mohlo tyto problémy omezit.

6.7 Obyvatelé Ostravy

m) Přimět starší obyvatele Ostravy učit se základům angličtiny je podle autorky nereálné.

Ze zkušeností se zahraničními studenty je známo, že je obtížné potkat v Ostravě na ulici člověka střední či starší generace, který by hovořil alespoň trochu plynule anglicky. Lidé se většinou spíše stydí mluvit cizím jazykem, protože vědí, že jejich jazyková úroveň není dobrá. S cizinci se pak dorozumívají velmi kostrbatě s použitím slovníku v mobilním telefonu nebo pomocí neverbálních posunků. V případě kontaktu zahraničních studentů s lidmi mladší generace je komunikace výrazně snadnější, což vyplynulo i z výsledků výzkumu.

Množství zahraničních studentů v Ostravě se každým rokem zvyšuje, zároveň také roste potřeba zaměstnavatelů přijímat pracovníky, kteří ovládají cizí jazyky. Obyvatelé Ostravy tedy mají možnost na svých jazykových dovednostech zapracovat s pomocí některé z početných ostravských jazykových agentur, či v rámci kurzu v jejich zaměstnání. **Pokud by obyvatelé města Ostravy zlepšili svou schopnost hovořit anglicky, zvýšili by míru přátelského kontaktu s cizinci.**

Efektivní ovlivnění tohoto faktoru k lepšímu je však z pohledu autorky nereálné. Proto tedy pouze konstatuje, že s mladou generací, která se anglicky učí už od raného dětství, bude snad docházet každým rokem ke zlepšení této problematiky.

6.8 Ostrava

Ostrava, jakožto místo pro pobyt, byla v diferenční analýze hodnocena nejhůře, avšak s tímto atributem lze těžko provádět změny.

Autorka tedy pouze konstatuje, že by bylo do budoucna smysluplné **podporovat v Ostravě snahu o pročištění ovzduší**, například zvýšením zájmu obyvatel o využívání tramvají, které neprodukují výfukové plyny, prostřednictvím levných jízdenek.

Dále autorka konstatuje, že by bylo pro Ostravu přínosné **zvýšit čistotu v ulicích**, například efektivnějším zapojením Technických služeb. Městu by rovněž prospělo udržování přírodních ploch, jako jsou lesy, parky a jiné travnaté plochy.

7 Závěr

Tématem mé práce bylo měření spokojenosti zahraničních studentů, kteří absolvovali studijní stáž na VŠB-TU Ostrava. Tedy zjišťování jejich spokojenosti se studiem, s ubytováním a souvisejícími službami a s možnostmi trávení jejich volného času. Zároveň byla zjišťována spokojenost se službami místní sekce ESN, která hraje v této tématice důležitou roli.

Cílem práce bylo provedení analýzy spokojenosti zahraničních studentů se studiem v Ostravě a s ostatními aspekty a službami, které se týkají jejich studijní stáže na Vysoké Škole Báňské a navržení nápravných opatření k řešení zjištěných nedostatků.

V teoretické části byla popsána teoretická východiska týkající se chování spotřebitelů a spokojenosti zákazníků a také byly rozvedeny některé základní pojmy týkající se marketingu služeb. Dále bylo vysvětleno, co je to program Erasmus, a také byl vysvětlen systém organizace ESN, popsána její historie, současnost a funkce, které zaujímá. Detailněji byla popsána sekce ESN VŠB-TU Ostrava, jakožto organizace, která má na starost zahraniční studenty, kteří byli součástí výzkumu této bakalářské práce.

V další, praktické části této práce byl proveden výzkum pomocí dotazníku, v němž byla zjišťována úroveň spokojenosti jak z celkového hlediska, tak z hlediska jednotlivých atributů, které jsou nedílnou součástí studijní stáže a byly v dotazníku detailněji zkoumány. Jedná se o tyto atributy: studium, ubytování a související služby, možnosti denních a nočních aktivit v Ostravě, možnosti cestování, přístup místních obyvatel k cizincům a služby místní sekce ESN.

Tento dotazník byl inspirován neformálními rozhovory se členy organizace a s vybranými zahraničními studenty, které proběhly v přípravné etapě, ještě před sestavením dotazníku.

Z výzkumu je zřejmé, že zahraniční studenti jsou se studijním pobytem v Ostravě nadprůměrně spokojeni. Byly však nalezeny některé atributy, u nichž by bylo třeba zapracovat na zlepšení. Hlavními zjištěnými nedostatky jsou: poměrně nízká úroveň jazykových schopností pedagogů, nízká spokojenost respondentů s rozvrhem hodin, neznalost anglického jazyka personálem na studentských ubytovnách, nízká

informovanost studentů o možnostech denních aktivit v Ostravě, rušivé noční aktivity některých zahraničních studentů, nízká účast zahraničních studentů na akcích, jež pořádá ESN.

V závěrečné části práce byla navržena některá opatření, která by mohla pomoci vylepšit problematické oblasti, zjištěné z výsledků provedené analýzy. Mohla by se tak zvýšit úroveň kvality studijního pobytu a tedy i spokojenost zahraničních studentů, což by mohlo vést k posunutí prestiže univerzity a místní sekce organizace ESN na vyšší úroveň.

Seznam literatury:

1. BARTOŠOVÁ, Hana a Petra KRAJNÍKOVÁ. *Základy marketingu*. Praha: Vysoká škola regionálního rozvoje, 2011. ISBN 978-80-87174-07-4
2. BLECHARZ, Pavel. *Kvalita a zákazník*. Praha: Ekopress, 2015, 160 stran. ISBN 978-80-87865-20-0.
3. BOUČKOVÁ, Jana. *Základy marketingu*. Praha: Oeconomica, 2007, 220 s. ISBN 978-80-245-1169-6.
4. BRABEC, Jiří. *33 rad jak pečovat o zákazníka*. Brno: Computer Press, 2004, iv, 106 s. ISBN 80-251-0325-0.
5. BUREŠ, Ivan a Pavel ŘEHULKA. *10 zlatých pravidel péče o zákazníka, aneb, CRM v digitálním věku*. Praha: Management Press, 2006, 158 s. ISBN 80-7261-149-6.
6. FORET, Miroslav, Petr PROCHÁZKA a Tomáš URBÁNEK. *Marketing: základy a principy*. Brno: Computer Press, 2003, vii, 199 s. ISBN 80-7226-888-0.
7. FORET, Miroslav. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press, 2011. 486 s. ISBN 978-80-251-3432-0.
8. FORET, Miroslav. *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky*. Brno: Computer Press, 2008, iv, 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2.
9. HESKOVÁ, Marie. *Teorie, management a marketing služeb*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2012, 183 s. ISBN 978-80-87472-25-5.
10. JANEČKOVÁ, Lidmila a Miroslava VAŠTÍKOVÁ. *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 2001, 179 s. ISBN 80-7169-995-0.
11. KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. 12th ed. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall, c2006. ISBN 0-13-145757-8.
12. KOZEL, R., L. MYNÁŘOVÁ a H. SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. Praha: Grada, 2011. 304 s. ISBN 978-80-247-3527-6.
13. NOVÝ, Ivan a Jörg PETZOLD. *(Ne)spokojený zákazník - náš cíl?!: jak získat zákazníka špičkovými službami*. Praha: Grada Publishing, 2006, 159 s. ISBN 80-247-1321-7.
14. OLIVER, Richard L. *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer*. Armonk: M.E. Sharpe, 2010. 519 s. ISBN 07-656-1770-6.
15. PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. Praha: Grada, 1996. 247 s. ISBN 80-716-9276-X.

16. SPÁČIL, Aleš. *Péče o zákazníky: Co od nás zákazník očekává a jak dosáhnout jeho spokojenosti*. Praha: Grada, 2003. 116 s. ISBN 80-247-0514-1.
17. VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. Praha: Grada, 2014. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.

Internetové zdroje:

18. ISC OU. O nás [online]. [2016] Dostupné z: http://isc.osu.cz/wp/?page_id=103
19. ESN VŠB-TU OSTRAVA [online]. [2016] Dostupné z: <http://esnVŠB.cz/#>
20. EUROPEAN COMMISSION. *Statistics – Erasmus+ - Facts, Figures and Trends* [online]. [2015] Dostupné z: http://ec.europa.eu/education/library/statistics/erasmus-plus-facts-figures_en.pdf
ISBN 978-92-79-52814-9 ISSN: 2363-1325
21. EUROPEAN COMMISSION. *Statistics – Erasmus+ Programme – Czech Republic* [26-1-2016] [online]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/education/library/statistics/2014/czech-republic_en.pdf
22. EUROPEAN COMMISSION. *Education and training – Statistics - Erasmus+ Programme – Annual Report* [online]. [2014] Dostupné z: http://ec.europa.eu/education/tools/statistics_en.htm
23. ESC VŠB-TUO [online]. [2016] Dostupné z: <http://escVŠB.cz>
24. ESN CZECH REPUBLIC [online]. [2016] Dostupné z: <http://www.esn-cz.cz>
25. ESN INTERNATIONAL [online]. [2016] Dostupné z: <http://esn.org>
26. GOTLIEB Susan, LUTTER Markus. *History of ESN* [online]. [1989 - 2015] Dostupné z: <https://drive.google.com/file/d/0B0xpbHI90ltocUR4WmpET2s5VVE/view>
27. HAMMOND Alex. 10 nejoblíbenějších destinací pro Erasmus. *World of languages blog* [online]. 14-05-2014 Dostupné z: <http://blog.esl-jazykovky.cz/blog/destinace/top-oblibene-destinace-erasmus/>
28. VLACH, Robert. *Péče o zákazníky* [online]. [7-9-2007] Dostupné z: <http://navolnenoze.cz/blog/pece-o-zakazniky/>
29. VŠB-TUO. *Erasmus+* [online]. Dostupné z: <https://www.VŠB.cz/9230/cs/zahranicni-pobyty-mobility/erasmus-plus/>
30. VŠB-TUO - EKF. *International students at Faculty of Economics*. [online]. [2015-2016] Dostupné z: <http://www.ekf.VŠB.cz/k163/en/students/students/>

Seznam zkratek

apod. – a podobně

atd. – a tak dále

b. – bod, body, bodů

č. – číslo

ČR – Česká republika

např. – například

% - procenta

Kč – koruny české

mil. - milion

tzv. – tak zvaný

www – world wide web

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;

- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);

- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;

- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 6. 5. 2016

Michaela Gilarová

Michaela Gilarová

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Národnostní složení studentů Erasmu na EKF

Příloha č. 2 - Národnostní složení studentů studujících na EKF v rámci jiných bilaterálních smluv.

Příloha č. 3 - Dotazník v anglickém jazyce

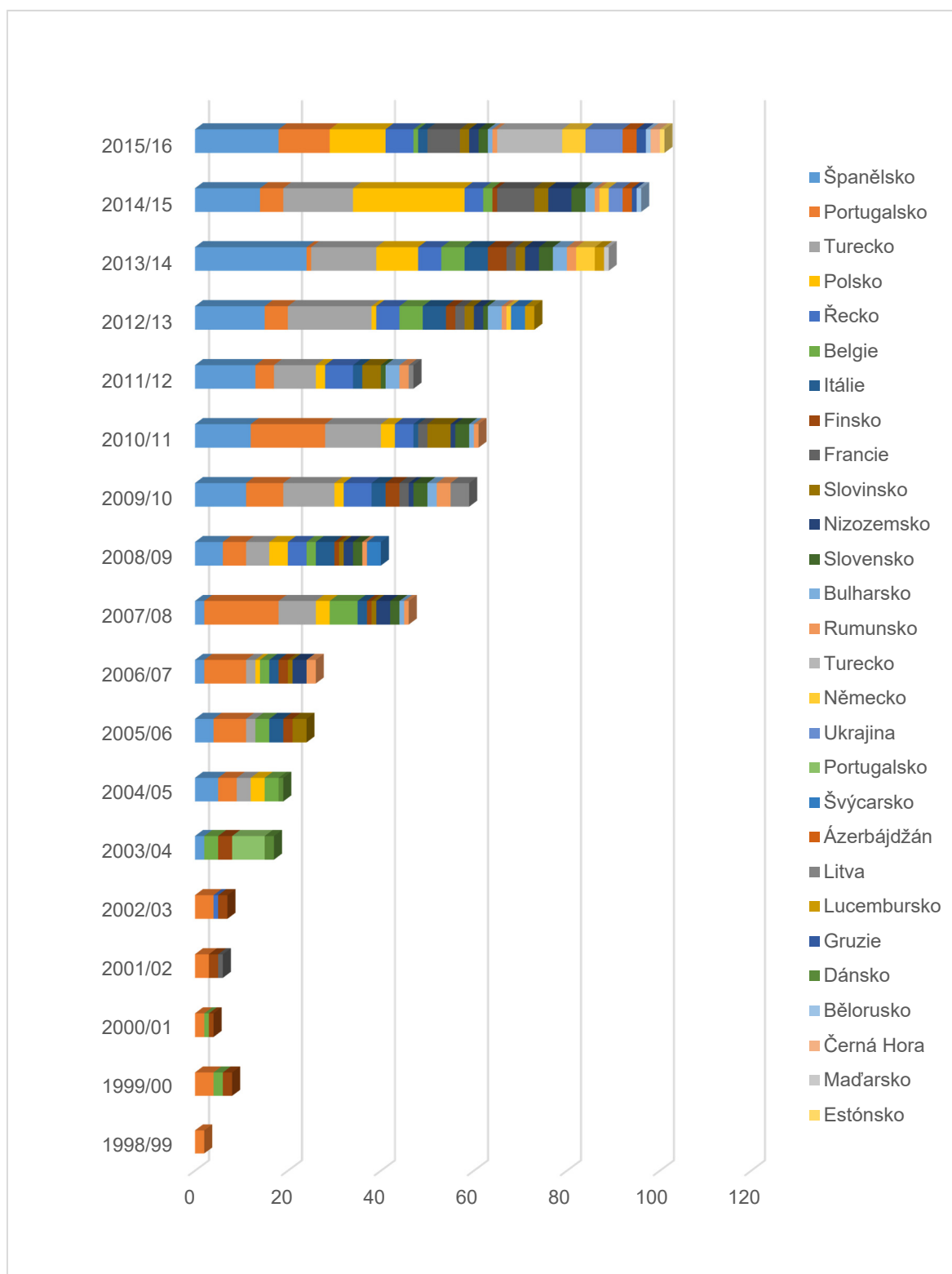
Příloha č. 4 - Dotazník v českém jazyce

Příloha č. 5 - Fotografie a obrázky

Příloha č. 6 - Numerické výsledky výzkumu

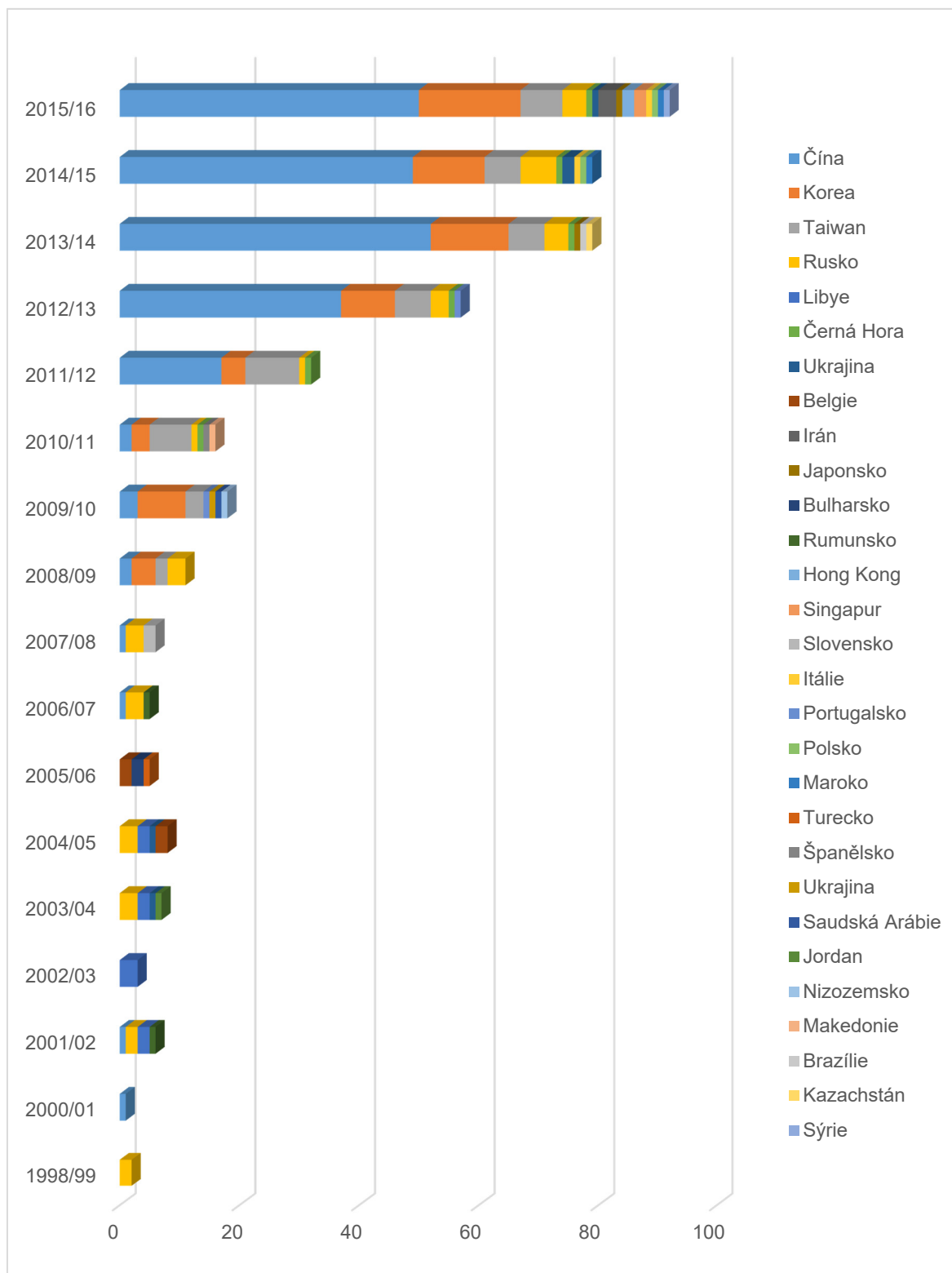
Přílohová část

Příloha č. 1 - Národnostní složení studentů Erasmu (Erasmus+ a Erasmus Mundus) na EKF



Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha č. 2 - Národnostní složení studentů studujících na EKF v rámci jiných bilaterálních smluv.



Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha č. 3 – Dotazník v anglickém jazyce

Dear ex and present internship students at VSB, I would like to ask you to fill my short questionnaire. The results will be used as a base for making my thesis and to improve future internships at VSB.

This questionnaire is completely anonymous. Please, answer truthfully.

Michaela Gilarová
student of Economics faculty
Buddy and active member of ESN VSB-TU Ostrava

A) General Satisfaction level of your internship:

1. What comes to your mind, when people say: Ostrava?

(Choose max 3 opportunities)

- | | |
|-------------------------|--------------------------------|
| a) Serious university | g) Majáles |
| b) Friendly professors | h) High-technology |
| c) High-quality classes | i) Buildings of VSB |
| d) Fun | j) Vrtule |
| e) Friends | k) ESN VSB-TUO |
| f) Music video VSB-TUO | l) Anything else (fill): |

2. Total satisfaction level of the internship on VSB – Gap analysis:

In this question, please, mark the level of your satisfaction with those attributes.

(7 = completely satisfied, 1 = completely unsatisfied)

- a) The level of satisfaction with **the quality of lessons on VSB**:
- 1 2 3 4 5 6 7
- b) **The timetable** which you received:
- 1 2 3 4 5 6 7
- c) The level of your satisfaction with **the accommodation** in Ostrava:
- 1 2 3 4 5 6 7
- d) **Possibilities to do during the day** in Ostrava:
- 1 2 3 4 5 6 7
- e) The level of your satisfaction with **the night life** in Ostrava:
- 1 2 3 4 5 6 7
- f) How are you satisfied by **the trips opportunities** during your internship?
- 1 2 3 4 5 6 7
- g) How are you satisfied with the **city of Ostrava in general**?
- 1 2 3 4 5 6 7

3. Total importance level of the attributes of the internship on VSB – Gap analysis:
In this question, please, mark the level of importance of those attributes for you.
(7 = the most importance and 1 = the less importance)

a) The importance of **the quality of lessons** important for you:

1 2 3 4 5 6 7

b) The importance of **the timetable** for you:

1 2 3 4 5 6 7

c) The importance of good **accommodation** for you:

1 2 3 4 5 6 7

d) The importance of **activities during the day** for you:

1 2 3 4 5 6 7

e) The importance of interesting **night life** for you:

1 2 3 4 5 6 7

f) The importance of the **traveling** during the internship:

1 2 3 4 5 6 7

g) How much is the **place of the internship** important for you?

1 2 3 4 5 6 7

B) Study:

4. How are you satisfied with those attributes of your internship on VSB?

(1= completely satisfied, 7 = completely unsatisfied)

a) Subjects offer 1 2 3 4 5 6 7

b) My professors 1 2 3 4 5 6 7

c) Studying materials which you received
from professors 1 2 3 4 5 6 7

5. To what extent do you agree with next words:

(1- full agree, 7 – full disagree)

a) I was preparing for lessons every day. 1 2 3 4 5 6 7

b) Professors were observing the timetable strictly. 1 2 3 4 5 6 7

c) Professors had excessive demands on me. 1 2 3 4 5 6 7

d) Professors were very helpful. 1 2 3 4 5 6 7

e) Professors are professionals in their branch. 1 2 3 4 5 6 7

f) Professors speak English perfectly. 1 2 3 4 5 6 7

g) VSB Classes were very helpful
and beneficial for me 1 2 3 4 5 6 7

h) Succeeding in exams on VSB was very easy. 1 2 3 4 5 6 7

C) Accommodation and services:

6. Where have you been accommodated in Ostrava? (filtering question)

- | | |
|--|---|
| a) Dormitories – new buildings (A,B) | c) Other kind of dormitories for students |
| b) Dormitories – old buildings (C,D,E) | d) Flat |

7. How are you satisfied with those attributes of your accommodation?

(1 – full satisfied, 7 – full unsatisfied)

- | | | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|
| a) Room equipment and services
(laundry room, kitchen, internet connection) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| b) Quality of cleaning services | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| c) Opening time of dormitory's bars | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

8. What do you think about difficulty of communication with personnel on the dormitories (cleaners, receptionist,)?

We communicated
without problems

1 2 3 4 5 6 7

We had big problems
with communication

D) Free time:

9. What activities are you / have you been usually doing in your free time (during the day)?

(Choose max 3)

- | | |
|--|-------------------------------|
| a) Sports (gym, football, swimming) | e) Shopping |
| b) Reading books | f) Trips in neighbourhood |
| c) Internet | g) Visiting bars with friends |
| d) Cultural activities (museum, theatre,...) | h) Others: (fill)..... |

10. What activities are you / have you been usually doing (except sleeping) during nights (Tuesday, Wednesday, Weekend)?

- | | |
|--|--|
| a) Calm sitting at bar with friends | d) Calm chill out with few friends in the room |
| b) Dancing party (Alexandria, Stodolní, Vrtule) | e) PC activities (games, internet, movies) |
| c) Party in dormitory's rooms (rooms, smoking rooms, kitchens) | f) Others: (fill)..... |

11. At what time do / did you usually come back to your apartment? (filtering question)

- | | |
|------------------------|-------------------|
| a) Before the midnight | c) 2:00 – 4:00 |
| b) 00:00 – 2:00 | d) 4:00 and later |

12. How do / did you usually spend your time after closing Vagoon club (at 4:00)?

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| a) Club in the city centre | c) On the reception |
| b) Outside the dormitories | d) After party on the room |

E) ESN activities

13. How are you satisfied with ESN activities?

(If you have never used the ESN service, don't fill.)

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| a) Handling of Czech SIM card | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| b) Handling of Czech Bank account | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| c) Your official buddy (who contacted you before arrival) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

14. Were / are you taking part in events which ESN organize?

- | | |
|-------------------|-------------------------------|
| a) Yes, often | d) Not, never |
| b) Yes, sometimes | e) I have no idea what is ESN |
| c) Not usually | |

15. If you usually didn't take part in ESN events, what kind of events it is?

- | | |
|---|---|
| a) Big cities abroad – trip
(Krakow, Berlin, Bratislava) | f) ESN parties (Welcome party,
ByeBye party) |
| b) Big Czech cities – trip (Prague,
Brno) | g) Fillup |
| c) Small Czech cities –trip | h) Catchup |
| d) One day (hiking) trip | i) ESN gym |
| e) More days sport trip (Snow trip) | |

16. If you usually weren't take a part in ESN trips, describe why.

.....

17. Have you ever organized or have you ever taken part in a trip which was organized by your friends (not ESN) during your internship?

YES / NO

F) Ostrava and inhabitants:

18. What do you think about the level of English of inhabitants (not students) of Ostrava?

They speak English very well	1 2 3 4 5 6 7	They speak only Czech
---------------------------------	---------------	-----------------------

19. What do you think about behaviour of Czech people (not students) towards abroad people? (in general)

They are very kind and friendly	1 2 3 4 5 6 7	They are unfriendly
------------------------------------	---------------	---------------------

20. What do you think about behaviour of Czech students towards abroad people? (in general)

They are very kind and friendly	1 2 3 4 5 6 7	They are unfriendly
------------------------------------	---------------	---------------------

21. Have you ever been a witness of some discrimination or racist behaviour against abroad people in Ostrava?

Never	1 2 3 4 5 6 7	Often
-------	---------------	-------

22. Some Ostrava's habitants are sometimes complaining about some kind of behaviour of abroad people, which is not in compliance with Czech habits, but it is usual behaviour in other countries. Have you ever been cautioned somehow for your behaviour which is accepted in your country?

Never	1 2 3 4 5 6 7	Often
-------	---------------	-------

G) Global opinion about your internship in Ostrava:

23. If you would have the possibility to go to the internship at VSB again, would you come?

YES / NO

24. Would you recommend the internship at VSB to your friends?

YES / NO

H) Demographic questions:

25. How old are you?

- a) 18 – 20 years old
- b) 21 – 25 years old

- c) 26 – 30 years old
- d) 30 years old and more

26. Your sex? Male/female

27. In which country is your home university?

.....

28. Which faculty were / are you studying on VSB?

.....

29. When (In what academic year) you took part in internship in Ostrava?

- | | |
|--------------|--------------|
| a) 2015/2016 | d) 2012/2013 |
| b) 2014/2015 | e) earlier |
| c) 2013/2014 | |

30. How is the programme, by which you have been taking part in your internship at VSB, called?

- a) Erasmus+
- b) Erasmus Mundus
- c) Internship according to others cooperation and bilateral contracts

Thank you for filling this questionnaire. It was very helpful for me.

Have a nice day,

Michaela Gilarová
student of Economics faculty
Buddy & active member ESN VSB-TU Ostrava

Příloha č. 4 – Dotazník v českém jazyce

Drazí bývalí i současní zahraniční studenti VŠB, ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku. Výsledky budou použity jako podklad pro vypracování mé bakalářské práce a také jako podklad pro případné zdokonalení studijních pobytů na VŠB.

Dotazník je zcela anonymní. Prosím, odpovídejte pravdivě.

Michaela Gilarová
studentka Ekonomické fakulty
Buddy a aktivní člen ESN VSB-TU Ostrava

A) Všeobecná úroveň spokojenosti:

1. Co se Vám vybaví, když se řekne Ostrava?

(Vyberte max 3 možnosti)

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| a) Seriózní universita | g) Majáles |
| b) Přátelští vyučující | h) Špičkové technologie |
| c) Kvalitní výuka | i) Budova VŠB |
| d) Zábava | j) Vrtule |
| e) Přátelé | k) ESN VSB-TUO |
| f) Videoklip VSB-TUO | l) Jiné (vyplňte): |

2. Celková spokojenost se studijním pobytem na VŠB – Gap analysis:

U této otázky prosím označte úroveň spokojenosti s následujícími atributy:

- | |
|---|
| a) Jak jste spokojeni s kvalitou výuky na VŠB? |
| 1 2 3 4 5 6 7 |
| b) Jak jste spokojeni s rozvrhem , který Vám byl přidělen? |
| 1 2 3 4 5 6 7 |
| c) Jak jste spokojeni s ubytováním ? |
| 1 2 3 4 5 6 7 |
| d) Jak jste spokojeni s možnostmi aktivit během dne v Ostravě? |
| 1 2 3 4 5 6 7 |
| e) Jak jste spokojeni s nočním životem v Ostravě? |
| 1 2 3 4 5 6 7 |
| f) Jak jste spokojeni s možnostmi výletů během vašeho pobytu? |
| 1 2 3 4 5 6 7 |
| g) Jaká je Vaše spokojenost, co se týče města Ostravy ? |
| 1 2 3 4 5 6 7 |

3. Celková spokojenost se studijním pobytem na VŠB – Diferenční analýza:
U této otázky prosím označte úroveň důležitosti daného atributu pro vás.
(7 = vysoká spokojenost, důležitost a 1 = nespokojenost, nízká důležitost)

a) Jak moc je pro Vás **kvalita výuky** na studijním pobytu důležitá?

1 2 3 4 5 6 7

b) Jak moc je pro Vás **rozvrh hodin** důležitý?

1 2 3 4 5 6 7

c) Jak moc je pro Vás **kvalitní ubytování** důležité?

1 2 3 4 5 6 7

d) Jak moc je pro Vás **zábava během dne** důležitým kritériem?

1 2 3 4 5 6 7

e) Jak moc je pro Vás **kvalitní noční život** důležitým kritériem?

1 2 3 4 5 6 7

f) Jak moc je pro Vás **možnost cestování** během stáže důležitá?

1 2 3 4 5 6 7

g) Jak moc je pro Vás **město, kde stáž probíhá**, důležité?

1 2 3 4 5 6 7

B) Studium:

4. Jak jste spokojeni s následujícími atributy vašeho studia na VŠB?

(1 = velmi spokojen, 7 = velmi nespokojen)

a) S nabídkou předmětů

1 2 3 4 5 6 7

b) S materiály pro výuku, které vám poskytli vyučující

1 2 3 4 5 6 7

c) S rozvrhem, který vám byl přidělen.

1 2 3 4 5 6 7

5. V jakém rozsahu souhlasíte s těmito výroky?

(1 – plně souhlasím, 7 – plně nesouhlasím)

a) Denně jsem se připravoval do výuky

1 2 3 4 5 6 7

b) Pedagogové striktně dodržovali rozvrh

1 2 3 4 5 6 7

c) Pedagogové na mě měli vysoké nároky

1 2 3 4 5 6 7

d) Pedagogové jsou velmi vstřícní a nápomocní

1 2 3 4 5 6 7

e) Pedagogové jsou odborníci ve svém oboru

1 2 3 4 5 6 7

f) Jazykové schopnosti pedagogů jsou vynikající

1 2 3 4 5 6 7

g) Hodiny na VSB pro mě byly velmi přínosné

1 2 3 4 5 6 7

h) Absolvování předmětů na VŠB je velmi snadné

1 2 3 4 5 6 7

C) Ubytování a služby:

6. Kde jste (byl) v Ostravě ubytován/a?

(filtrační otázka)

a) Koleje – A nebo B (nové budovy)

c) Jiná studentská ubytovna

b) Koleje – C, D nebo E (staré budovy)

d) Byt

7. Jak hodnotíte úroveň vaší spokojenosti u následujících atributů?

(1 – Velmi spokojen, 7 – Velmi nespokojen)

a) Vybavení pokoje a kolejní budovy
 (prádelna, kuchyňka, internet)?

1 2 3 4 5 6 7

b) Kvalita úklidových služeb?

1 2 3 4 5 6 7

c) Provozní doba kolejních barů?

1 2 3 4 5 6 7

8. Jak hodnotíte obtížnost domluvy s personálem na kolejích?

Komunikujeme
bez problémů

1 2 3 4 5 6 7

Máme velké problémy
s komunikací

D) Volný čas:

9. Jaké činnosti ve svém volném čase (přes den) nejčastěji děláte?

(vyberte max 3)

- a) Sport (posilovna, fotbal, běh)
- b) Četba knih
- c) Aktivita na internetu
- d) Návštěva muzeí, či jiné kulturní aktivity

- e) Nakupování
- f) Výlety po okolí
- g) Posezení v baru s přáteli
- h) Jiné(uved'te)

10. Jaké aktivity většinou (kromě spánku) během noci (út, st, víkend) děláte?

- a) Posezení v baru s přáteli
- b) Diskotéka (Vrtule, Stodolní, Alexandria)
- c) Party někde v budovách kolejí (pokoje, kuřácké místnosti, kuchyňky)

- d) Klidné posezení na pokoji s pár kamarády
- e) Aktivita na počítači (hry, internet, filmy)
- g) Jiné (uved'te)

11. V kolik hodin se většinou vracíte domů z párty?

(filtrační otázka)

- a) dříve než o půlnoci
- b) 00:00 – 2:00

- c) 2:00 – 4:00
- d) 4:00 a později

12. Jak a kde většinou trávíte čas, poté, co zavře poslední kolejní klub, Vagoon? (ve 4:00)?

- a) Klub v centru
- b) Venku před budovami kolejí

- c) Na recepci
- d) After party na pokoji

E) ESN aktivity:

13. V jaké míře jste spokojeni s aktivitami ESN?

(Pokud jste službu nevyužili, nebo se s buddym nikdy nesešli, nevyplňujte)

- | | |
|---------------------------------------|---------------|
| a) Vyřízení českého mobilního tarifu: | 1 2 3 4 5 6 7 |
| b) Vyřízení českého bankovního účtu: | 1 2 3 4 5 6 7 |
| c) Váš oficiální buddy: | 1 2 3 4 5 6 7 |

14. Účastníte se výletů a akcí, které pořádá organizace ESN?

- a) Ano, často
- b) Ano, občas
- c) Většinou ne
- d) Ne, nikdy
- e) Nevím, co je to ESN

15. Pokud se účastníte akcí organizovaných ESN, jaké typy akcí to nejčastěji jsou?

- a) Výlet do velkoměsta v zahraničí (Krakow, Berlin, Bratislava)
- b) Výlet do velkých českých měst (Praha, Brno)
- c) Výlet do malých českých měst
- d) Výlet do přírody (výšlap)
- e) Sportovní zájezd (Snow trip)
- f) ESN párty (Welcome party, ByeBye party)
- g) Fillup
- h) Catchup
- i) ESN gym

16. Pokud se ESN výletů většinou neúčastníte, uveďte proč.

.....

17. Organizovali jste si někdy během semestru na VŠB vlastní výlety (ne ESN)?

ANO / NE

F) Ostrava a její obyvatelé:

18. Jak hodnotíte jazykovou úroveň obyvatel (ne studentů!) města Ostravy?

Mluví jen česky 1 2 3 4 5 6 7 Mluví plynule anglicky

19. Jak hodnotíte přístup obyvatel (ne studentů) Ostravy k zahraničním studentům? - obecně

Přátelský, milý přístup 1 2 3 4 5 6 7 Nepřátelskost

20. Jak hodnotíte přístup českých studentů k zahraničním studentům? - obecně

Přátelský, milý přístup 1 2 3 4 5 6 7 Nepřátelskost

21. Byli jste během svého pobytu v Ostravě svědky nějakých rasistických či diskriminačních projevů vůči zahraničním studentům?

Nikdy 1 2 3 4 5 6 7 Neustále

22. Obyvatelé Ostravy si často stěžují na některé chování zahraničních studentů, které je v rozporu s českými zvyklostmi, avšak v rodných zemích těchto studentů považováno za zcela normální.

Byli jste někdy během svého pobytu v Ostravě někým napomenuti či pokáráni za chování, které je ve Vaší zemi zcela běžné a všemi akceptované?

Nikdy 1 2 3 4 5 6 7 Neustále

G) Celkový názor na zahraniční pobyt v Ostravě:

23. Pokud byste měli možnost, přijeli byste znova na Erasmus na VSB? ANO/NE

24. Doporučili byste Erasmus na VŠB vašim přátelům?

ANO/NE

H) Demografické otázky:

25. Kolik je Vám let?

- e) 18 – 20 let
- f) 21 – 25 let
- g) 26 – 30 let
- h) 30 a více let

26. Jakého jste pohlaví?

Žena / muž

27. Ve které zemi se nachází vaše domácí universita?

.....

28. Jakou fakultu na VSB jste studovali / studujete?

.....

29. Ve kterém akademickém roce jste absolvovali pobyt v ČR?

- f) 2015/2016
- g) 2014/2015
- h) 2013/2014
- i) 2012/2013
- j) Dříve

30. Jak se nazývá program, v rámci kterého jste absolvovali pobyt v ČR?

- a) Erasmus+
- b) Erasmus Mundus
- c) Stáže v rámci jiných kooperací a bilaterálních smluv

Děkuji Vám, za vyplnění dotazníku. Velmi jste mi pomohli.

Přeji Vám pěkný den,

Michaela Gilarová
studentka Ekonomické fakulty
Buddy a aktivní člen ESN VSB-TU Ostrava

Příloha č. 5 – Fotografie a obrázky

Logo ESN Czech Republic



Zdroj: www.esn-cz.cz

Logo ESN VŠB – TU Ostrava



Zdroj: www.esn-cz.cz

Univerzitní města České republiky, v nichž působí studentská organizace ESN



Zdroj: www.buddysystem.utb.cz

Kampus VŠB Technické Univerzity Ostrava



Zdroj: www.vsb.cz

Budovy Kolejí VŠB Technické Univerzity Ostrava – budovy A, B



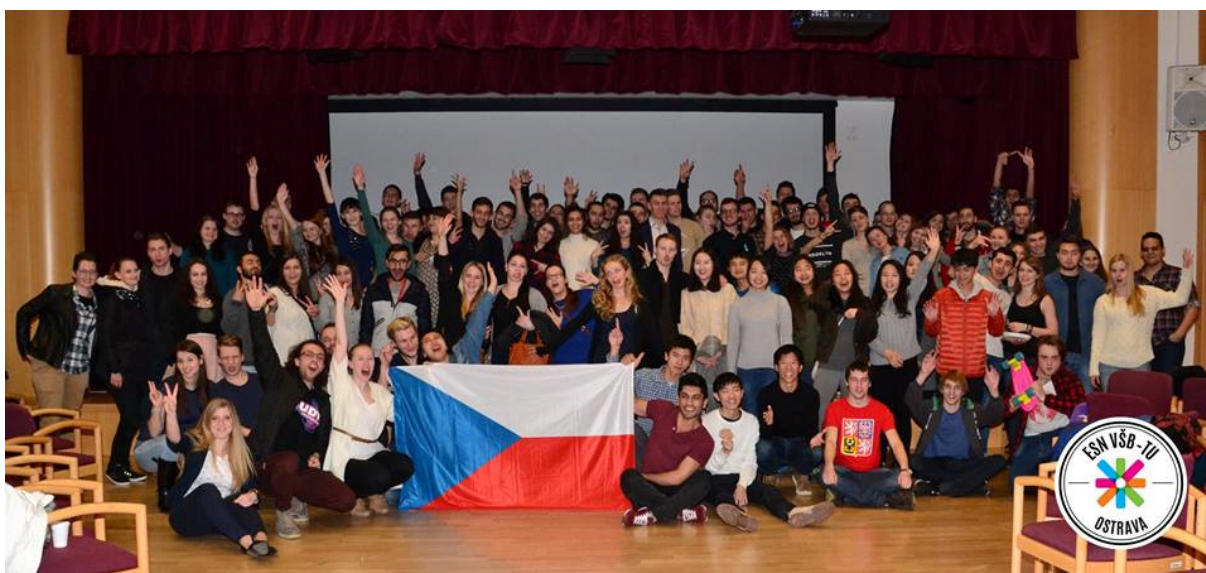
Zdroj: soukromé fotografie

ESN VŠB – TU Ostrava - výlet do Štramberka



Zdroj: soukromé fotografie

ESN VŠB – TU Ostrava - FILLUP Gathering



Zdroj: www.socialerasmus.esn.org

Příloha č. 6 – Numerické výsledky výzkumu

Tab. 1 - Počet respondentů dle národnosti a pohlaví:

Národnost	Celkem	Ženy	Muži
Španělsko	39	12	20
Francie	28	9	19
Turecko	20	3	17
Polsko	18	11	7
Portugalsko	10	6	4
Itálie	6	3	3
Finsko	4	1	1
Německo	4	2	2
Rusko	3	1	2
Taiwan	3	1	2
Ázerbájdžán	2	1	1
Čína	2	2	0
Dominikánská republika	2	0	2
Gruzie	2	0	2
Řecko	2	2	0
Slovinsko	2	0	2
Bulharsko	1	0	1
Černá Hora	1	1	0
Korea	1	0	1
Rumunsko	1	1	0
Singapore	1	0	1
Slovensko	1	1	0
Ukrajina	1	1	0

Tab. 2 - Věk respondentů:

Věk	četnost
18 - 20 let	15
21 - 25 let	127
26 - 30 let	12

Tab. 3 - Program, v rámci kterého studenti na VŠB studovali:

Program	četnost
Erasmus Mundus	7
Erasmus+	135
Jiné	12

Tab. 4 - Fakulty, na kterých respondenti studují:

Fakulty VŠB	Četnost odpovědí
Ekonomická fakulta	45
Fakulta strojní	42
Hornicko-geologická fakulta	20
Fakulta elektrotechniky a informatiky	19
Fakulta stavební	14
Fakulta metalurgie a materiálového inženýrství	7
Fakulta bezpečnostního inženýrství	6
Universitní studijní programy	1

Tab. 5 - Měření spokojenosti studentů s atributy týkající se studia:

Studium	průměr
Nabídka předmětů	5,2987
Vyučující	5,3442
Materiály pro výuku	4,8766
Přidělený rozvrh hodin	5,4091

Tab. 6 – Měření spokojenosti studentů s atributy týkající se studia dle pohlaví:

Studium	Ženy	Muži
Nabídka předmětů	5,2987	5,3000
Vyučující	5,3442	5,3333
Materiály pro výuku	4,8766	4,8733
Přidělený rozvrh hodin	5,4091	5,4067

Tab. 7 – Měření spokojenosti studentů s atributy týkající se studia dle jednotlivých fakult:

Dle fakult:	FAST	EKF	FEI	FS	FMMI	HGF	FBI	USP
vyučující	5,3422	5,3441	5,3221	5,3356	5,4062	5,4087	5,3958	4
materiály od vyučujících	4,8791	4,8766	4,8590	4,8811	4,8854	4,9416	4,9583	5
přidělený rozvrh hodin	5,4026	5,4090	5,3959	5,4335	5,4687	5,4890	5,593	5
nabídka předmětů	5,3087	5,2987	5,2818	5,3076	5,3854	5,4087	5,4166	5

Tab. 8 - Do jaké míry zahraniční studenti souhlasili s těmito výroky (na škále od 1 – nejnižší míra souhlasu do 7 – nejvyšší míra souhlasu):

Výroky ohledně studia	průměr
Pravidelně jsem se připravoval do výuky	3,3182
Pedagogové striktně dodržovali rozvrh	4,2922
Pedagogové na mě měli vysoké nároky	3,2662
Pedagogové jsou velmi vstřícní a nápomocní	5,5325
Pedagogové jsou odborníci ve svém oboru	5,5130
Jazykové schopnosti pedagogů jsou vynikající	4,5260
Výuka na VŠB pro mě byla velmi přínosná	4,8636
Absolvování zkoušek bylo velmi snadné	4,7922

Tab. 9 - Do jaké míry zahraniční studenti souhlasili s těmito výroky – dle pohlaví

Výroky ohledně studia	muži	ženy
Pedagogové na mě měli vysoké nároky	3,2593	3,2556
Denně jsem se připravoval do výuky	3,3189	3,2989
Pedagogové striktně dodržovali rozvrh	4,2827	4,2876
Jazykové schopnosti pedagogů jsou vynikající	4,5330	4,5322
Absolvování předmětů na VŠB je velmi snadné	4,7843	4,7924
Hodiny na VŠB pro mě byly velmi přínosné	4,8782	4,8575
Pedagogové jsou odborníci ve svém oboru	5,5133	5,5081
Pedagogové jsou velmi vstřícní a nápomocní	5,5382	5,5458

Tab. 10 - Do jaké míry zahraniční studenti souhlasili s těmito výroky – dle fakult

Výroky	FAST	EKF	FEI	FS	FMMI	HGF	FBI	USP
Denně jsem se připravoval do výuky	3,57	3,24	2,95	3,88	3,29	2,60	2,50	6,00
Pedagogové striktně dodržovali rozvrh	4,14	4,18	4,79	4,88	4,29	3,45	2,50	5,00
Pedagogové na mě měli vysoké nároky	3,21	3,53	3,42	3,21	3,71	2,55	2,83	5,00
Pedagogové jsou velmi vstřícní a nápomocní	5,64	5,29	5,42	5,79	6,14	5,50	5,33	4,00
Pedagogové jsou odborníci ve svém oboru	5,93	5,24	5,63	5,64	6,14	5,20	5,33	7,00
Jazykové schopnosti pedagogů jsou vynikající	4,93	4,53	4,53	4,64	5,29	3,70	4,67	4,00
Hodiny na VŠB pro mě byly velmi přínosné	5,43	4,91	4,79	4,95	4,86	4,40	4,17	6,00
Absolvování předmětů na VŠB je velmi snadné	4,36	4,51	4,53	5,40	4,14	5,05	4,50	4,00

Tab. 11 - Ubytování:

Ubytování	počet
Koleje - budovy A, B (nové)	56
Koleje - budovy C, D, E (staré)	79
Byt	16
Jiný druh ubytovny pro studenty	3

Tab. 12 – Celková spokojenost s ubytováním

Ubytování	A, B	C, D, E	byt	jiná ubytovna
Celková spokojenost	4,7	4,4	5,4	3,0

Tab. 13 – Celková spokojenost s ubytováním - dle národností

Země	A, B	C, D, E	byt	jiná ubytovna
USA	-	5	-	-
Ázerbájdžán	-	4	-	-
Bulharsko	6	-	-	-
Čína	2	5	-	-
Dominik. rep.	-	-	-	-
Finsko	5	1,5	-	-
Francie	5	6	6	4
Gruzie	6,5	-	-	-
Německo	5	3	-	3
Řecko	5	-	-	-
Itálie	2	4	5	-
Černá Hora	-	3	-	-
Polsko	5	5	6	-
Portugalsko	3	5	5	-
Rumunsko	5	-	-	-
Rusko	4,5	2	-	-
Korea	-	5	-	-
Singapur	-	5	-	-
Slovensko	-	6	-	-
Slovinsko	6	-	-	-
Španělsko	5	5	5	2
Taiwan	-	5	-	-
Turecko	5	5	-	-
Ukrajina	5	-	-	-

Tab. 14 - Sémantický diferenciál – názor zahraničních studentů na komunikační úroveň personálu:

Komunikujeme bez problému	1	2	3	4	5	6	7	Máme velké problémy
Četnost odovědí	12	21	15	21	14	26	26	

Tab. 15 - Průměrná úroveň spokojenosti s vybavením kolejí:

Úroveň spokojenosti	Průměr
Vybavení pokojů a budovy	4,5185
Kvalita úklidových služeb	4,8741
Otevírací doba kolejních barů	4,9481

Tab. 16 – Průměrná úroveň spokojenosti s vybavením kolejí – podle pohlaví:

Pohlaví	průměr
ženy	4,5185
muži	4,5344

Tab. 17 – Průměrná úroveň spokojenosti s vybavením kolejí – podle národností:

Národnosti	A,B	C,D,E
USA	-	4
Ázerbájdžán	4	3,5
Bulharsko	5	-
Čína	2	5
Dominikánská rep.	-	2
Finsko	4,5	2,5
Francie	5	6
Gruzie	6,5	-
Německo	5	2,5
Řecko	5,5	-
Itálie	3	3,7
Černá Hora	-	3
Polsko	5,2	5
Portugalsko	2	4,6
Rumunsko	5	-
Rusko	4,5	3
Korea	-	7
Singapur	-	3
Slovensko	-	7
Slovinsko	5	5
Španělsko	4	4
Taiwan	-	5,4
Turecko	5,7	5
Ukrajina	5	-

Tab. 18 - Hodnocení spokojenosti jednotlivých atributů ubytování:

Služby ESN	Četnost jednotlivých bodů hodnocení								průměr
	0	1	2	3	4	5	6	7	
Vyřízení české SIM karty	21	12	4	10	23	26	20	27	4,0629
Vyřízení českého BÚ	17	13	6	8	8	24	20	32	4,2238
Oficiální Buddy	2	13	7	11	16	14	27	53	5,0839
Celkem	40	38	17	29	47	64	67	112	-

Tab. 19 – Průměrné hodnocení spokojenosti jednotlivých atributů ubytování – podle národností:

	SIM	BÚ	Buddy
USA	3	7	7
Ázerbájdžán	2	2	7
Bulharsko	4	4	6
Dominikánská rep.	4	4	4
Finsko	6	7	6
Francie	3	3	5
Gruzie	6	7	5
Německo	5	5	4
Řecko	6	6	4
Čína	1	2	4
Itálie	4	3	5
Černá Hora	3	3	3
Polsko	3	4	6
Portugalsko	4	4	5
Rumunsku	5	5	4
Rusko	7	0	5
Singapur	4	1	5
Slovensko	6	0	7
Slovinsko	3	3	6
Španělsko	4	5	5
Taiwan	5	5	6
Turecko	5	6	6
Ukrajina	0	6	7

Tab. 20 - Tabulka četností roztržiených odpovědí na otevřenou otázku – Důvody neúčasti na ESN výletech:

Důvod neúčasti na ESN výletech	Nedostatek času	Nezájem o ESN aktivity	Příliš vysoká cena	Nezajímavé výlety	Vlastní program
Četnost	3	5	7	9	14

Tab. 21 - Denní aktivity zahraničních studentů celkem a podle pohlaví

Denní aktivity	Četba knih	Kultura	Nakupování	Výlety	Internet	Bary	Sporty
celkem	16	29	44	70	94	91	86
ženy	11	17	23	29	39	33	25
muži	5	11	21	41	55	58	61

Tab. 22 - Denní aktivity zahraničních studentů - mužů a četnosti vykonávání těchto aktivit podle národností:

Národnost	Četba knih	Kultura	Nakupování	Výlety	Internet	Bary	Sporty
USA	0	0	0	1	1	1	0
Ázerbájdžán	0	0	0	1	1	0	1
Bulharsko	0	0	0	1	1	1	0
Dominikánská Republika	0	0	0	0	1	1	1
Finsko	1	0	0	2	1	2	3
Francie	2	4	2	10	9	15	15
Gruzie	0	0	1	0	2	1	2
Německo	0	0	0	0	2	1	2
Itálie	0	1	1	1	1	1	2
Polsko	2	1	0	5	4	4	4
Portugalsko	0	1	2	2	1	2	3
Rusko	0	0	1	0	2	2	1
Korea	0	0	0	0	1	0	1
Singapur	0	0	0	0	1	1	1
Slovinsko	0	0	0	1	1	2	2
Španělsko	0	2	1	11	9	17	13
Taiwan	0	0	1	1	2	0	2
Turecko	0	2	11	5	15	7	8
Muži celkem	5	11	20	41	55	58	61

Tab. 23 - Denní aktivity zahraničních studentek a četnosti vykonávání těchto aktivit podle národností:

Národnost	Četba knih	Kultura	Nakupování	Výlety	Internet	Bary	Sporty
Ázerbájdžán	1	0	0	0	0	0	0
Finsko	0	0	1	0	0	1	1
Francie	0	4	2	5	4	7	5
Německo	0	0	0	2	2	1	1
Řecko	0	1	1	1	2	1	0
Čína	0	0	1	1	1	1	1
Itálie	1	0	1	0	2	1	1
Černá Hora	0	0	1	0	1	1	0
Polsko	2	2	5	7	7	4	2
Portugalsko	3	4	2	2	2	0	4
Rumunsko	0	1	0	1	1	0	0
Rusko	1	0	0	0	1	0	1
Slovensko	1	0	1	0	1	0	0
Španělsko	1	2	6	6	11	13	9
Taiwan	0	1	0	1	1	0	0
Turecko	0	1	1	1	2	3	0
Ukrajina	1	0	1	0	1	0	0
Ženy celkem	11	16	21	27	39	33	18

Tab. 24 - Noční aktivity zahraničních studentů a četnosti jednotlivých odpovědí:

Noční aktivity	Četnost
Posezení v baru	56
Diskotéka	120
Party v budovách kolejí	89
Posezení na pokoji	76
PC aktivity	61

Tab. 25 - Čas, do kdy většinou studenti bývají v noci aktivní:

Čas	před 00:00	00:00-2:00	2:00-4:00	4:00 a později
Četnost odpovědi	10	58	57	29

Tab. 26 - Činnosti studentů, kteří bývají aktivní po 4. hodině ranní:

Činnosti studentů po 4:00	Četnost
After party na pokoji	17
Shromáždění venku před kolejemi	8
Shromáždění na recepci	6
Klub v centru	2

Tab. 27 – Míra aktivity zahraničních studentů po 4. hodině ranní podle národností

Národnosti	Studenti aktivní po 4:00	Celkem studentů
Itálie	1	6
Polsko	1	18
Rumunsko	1	1
Slovinsko	1	2
Turecko	2	20
Francie	3	28
Portugalsko	5	10
Španělsko	16	39

Tab. 28 - Míra a četnost účasti studentů na ESN eventech podle pohlaví

Pohlaví	Celkem	Velká zahraniční města	Velká česká města	Malá česká města	Výlet (výšlap)	Sportovní	Párty	FILLUP	CATCH UP	ESNGy
muži	89	25	17	19	26	14	57	54	16	12
ženy	65	16	17	20	17	5	34	36	14	4

Tab. 29 - Míra a četnost účasti studentů na ESN eventech a četnost studentů, kteří se účastní vlastních výletů:

Míra účasti studentů na ESN eventech	Celkem	Velká zahraniční města	Velká česká města	Malá česká města	Výlet (výšlap)	Sportovní zájezd	Party	FILLUP	CATCHUP	ESN Gym	Účast na vlastních výletech	
											Ano	NE
Ano, pravidelně	27	14	11	14	9	4	18	17	7	4	19	8
Ano, občas	83	22	19	18	24	15	56	55	17	8	57	26
Většinou ne	28	3	2	6	7	0	12	14	5	3	24	4
Ne, nikdy	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	4
Nevím, co je to ESN	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Celkem	156	39	32	38	40	19	86	86	29	15	114	43

Tab. 30 - Sémantické diferenciály:

	Komunikační schopnosti personálu na kolejích	Úroveň angličtiny obyvatel Ostravy	Přístup obyvatel Ostravy k cizincům	Přístup studentů k cizincům	Četnost rasistických projevů	Četnost napomenutí za nevhodné chování
MIN	1	1	1	1	1	1
Q1	3	4	2	2	1	1
Medián	4	5	4	3	2	2
Q3	6	6	5	4	5	4
MAX	7	7	7	7	7	7

Tab. 31 – Průměrné hodnocení v sémantických diferenciálech – podle národností

Národnost	přístup obyvatel	přístup studentů	setkání s rasistickými projevy	stížnosti
USA	3	5	3	3
Ázerbájdžán	5	5	5	4
Bulharsko	4	5	6	4
Čína	3	2	3	4
Dominikánská rep.	6	2	5	1
Finsko	4	3	1	1
Francie	3	3	3	3
Gruzie	4	4	3	1
Německo	4	3	3	1
Řecko	3	3	1	3
Itálie	4	4	2	3
Černá Hora	3	3	3	3
Polsko	2	3	2	2
Portugalsko	3	3	3	4
Rumunsko	5	4	1	1
Rusko	2	3	1	2
Korea	5	2	2	2
Singapur	2	2	3	1
Slovensko	5	5	1	1
Slovinsko	2	2	3	1
Španělsko	5	3	4	3
Taiwan	5	4	4	4
Turecko	4	3	3	3
Ukrajina	6	6	1	1

Tab. 32 – Diferenční analýza a poziční mapa

	Prům. důležitost	Koeficient významnosti	Prům. spokojenost	Index spokojenosti
Kvalita vyučování	5,25	4,22	4,98	66,45
Rozvrh hodin	5,40	3,99	5,06	67,75
Ubytování	5,32	4,12	4,85	64,18
Denní aktivity	5,53	3,79	4,62	60,50
Noční život	5,46	3,91	5,70	78,35
Možnosti cestování	5,94	3,16	5,78	79,76
Ostrava obecně	5,42	3,97	4,44	57,36
Průměr koeficientu významnosti	3,88			
Průměr indexu spokojenosti	67,76			

Tab. 33 - Četnost studentů, kteří by si zahraniční stáž na VŠB - TUO zopakovali a kteří ne:

ANO	127
NE	27

Tab. 34 - Četnosti respondentů, kteří by zahraniční stáž na VŠB – TUO doporučili svým přátelům:

ANO	146
NE	9

Tab. 35 - Celkové zhodnocení pobytu dle národností a pohlaví

Národnosti	Zúčastnili by se znovu		Doporučili by přátelům	
	ANO	NE	ANO	NE
Ázerbájdžán	2	-	2	-
Bulharsko	1	-	1	-
Černá Hora	1	-	1	-
Čína	1	1	2	-
Dominikánská rep.	1	-	1	-
Finsko	2	2	4	-
Francie	24	4	28	-
Gruzie	2	-	2	-
Itálie	4	2	5	1
Korea	1	-	1	-
Německo	3	1	4	-
Polsko	16	2	17	1
Portugalsko	7	3	9	1
Rumunsko	1	-	1	-
Rusko	3	-	3	-
Řecko	2	-	2	-
Singapur	1	-	1	-
Slovensko	1	-	1	-
Slovinkso	2	-	2	-
Španělsko	30	9	37	2
Taiwan	2	1	2	1
Turecko	18	2	18	2
Ukrajina	1	-	1	-
USA	1	-	1	-
Pohlaví				
muži	78	11	84	5
ženy	49	16	62	3

Tab. 36 - Počty zahraničních studentů spadajících pod organizace ESN VŠB-TU Ostrava:

Akademický rok	ESN VŠB - TUO	
	ZS	LS
2011/12	220	150
2012/13	230	170
2013/14	250	250
2014/15	320	122
2015/16	488	225